Agence de la consommation en matière financière du Canada

RAPPORT ANNUEL 2012-2013

DONNER AUX CONSOMMATEURS LES MOYENS D'AGIR
PROMOUVOIR LA CONFORMITÉ

Agence de la consommation en matière financière du Canada
Financial Consumer Agency of Canada

Canada

CONTENU

À propos du présent rapport ii

Message de la commissaire 1

Notre organisation 5

Nos programmes 14

- Points saillants en 2012-2013 15
- Information des consommateurs et développement des compétences financières de base 16
- Surveillance de la conformité et application des lois 30
- Services internes 37

Projets de recherche 39

Les chiffres 43

Points saillants financiers 61

États financiers 64

Nos coordonnées 98

À PROPOS DU PRÉSENT RAPPORT

Le présent rapport annuel fait état des principales initiatives menées par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada et des résultats qu'elle a obtenus au cours de l'exercice couvrant la période du 1er avril 2012 au 31 mars 2013.

Présentation

Le rapport a été produit en format PDF accessible pour être consulté en ligne au moyen d'une connexion Internet. Il comprend des éléments interactifs qui en rendent la lecture plus dynamique et attrayante. On y trouve de nombreux liens vers des pages qui permettront aux lecteurs d'obtenir des renseignements additionnels et des vidéos à l'appui, leur donnant davantage de détails sur les initiatives de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (l'ACFC ou l'Agence).

Nous cherchons toujours à améliorer la qualité de nos produits. Par conséquent, nous vous invitons à communiquer avec nous à l'adresse info@fcac-acfc.gc.ca pour nous dire ce que vous pensez du présent rapport.

Références

Dans le présent rapport, « 2012-2013 », « 2011-2012 » et « 2010-2011 » désignent l'exercice débutant le 1er avril et se terminant 12 mois plus tard, soit le 31 mars.

Quand on mentionne les « institutions financières », les « entités financières » ou les « entités réglementées », il s'agit de celles qui sont sous réglementation fédérale et, par conséquent, sont assujetties à la surveillance de l'Agence.

Les « institutions financières » comprennent toutes les banques ainsi que toutes les sociétés d'assurances, de fiducie et de prêt et les associations de détail constituées ou enregistrées en vertu d'une loi fédérale.

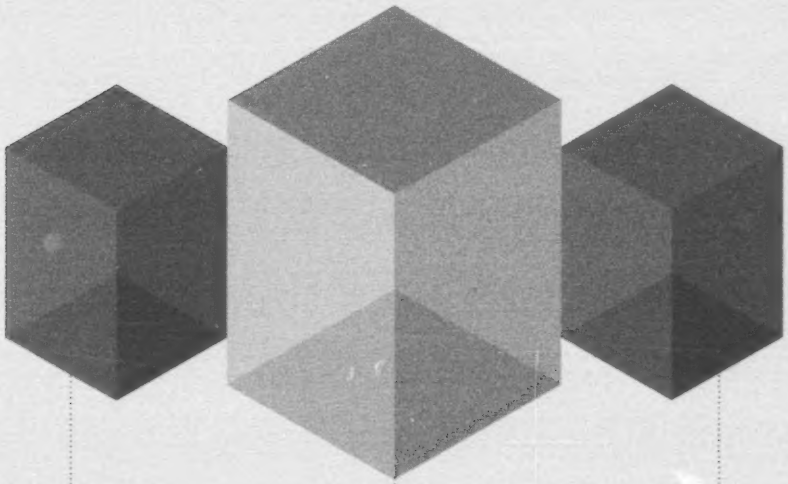
Les « entités financières » comprennent toutes les institutions financières sous réglementation fédérale ainsi que les exploitants de réseaux de cartes de paiement et les autres institutions et organisations qui sont soumises à la surveillance de l'ACFC.

Par « dispositions visant les consommateurs », on entend les différentes dispositions des lois et des règlements touchant les consommateurs qui s'appliquent aux entités réglementées par l'Agence.

NOTRE VISION

Donner les moyens d'agir aux consommateurs canadiens de produits et services financiers

Promouvoir des pratiques responsables sur le marché financier



Donner les moyens d'agir aux consommateurs canadiens de produits et services financiers

Aujourd'hui, plus que jamais, les Canadiens doivent avoir les moyens d'agir et jouer un rôle actif lorsqu'ils gèrent leur argent, explorent le marché financier et traitent avec les entités financières.

Promouvoir des pratiques responsables sur le marché financier

Ursula Menke, commissaire de l'ACFC de décembre 2007 à mai 2013

MESSAGE DE LA COMMISSAIRE

« De nos jours, les connaissances sont la seule véritable ressource. »

Ce sont les mots de Peter Drucker, conseiller en gestion et professeur d'université. Ils me reviennent à l'esprit alors que je passe en revue ce que nous avons réalisé pendant les cinq années et demie qui se sont écoulées depuis ma nomination à la tête de l'Agence, ce petit organisme si remarquable.

Par une croissance constante et stratégique, nous avons mis à profit les assises établies par mon prédécesseur et premier commissaire de l'ACFC, William G. Knight. Nous avons atteint de nouveaux sommets quant au rôle, au rayonnement et à l'influence de l'ACFC. Aujourd'hui, l'Agence est reconnue comme un leader, au Canada et dans le monde, au chapitre de l'information et de la protection des consommateurs de produits et services financiers.

Notre volonté d'être une force proactive et créative – comme organisme de réglementation, éducateur et partenaire – a profité à des millions de Canadiens et contribué à l'amélioration constante du marché financier. Je suis très fière de nos réalisations. En voici quelques-unes qui se démarquent à mes yeux; elles datent de l'an dernier et du début de mon mandat.

Aider les Canadiens à prendre de meilleures décisions financières

L'une de nos priorités est d'aider les Canadiens à prendre de meilleures décisions financières, en commençant par les jeunes. Jusqu'à très récemment, la plupart des élèves au Canada terminaient l'école

secondaire sans même avoir suivi de leçons de base en finances. Je suis donc particulièrement heureuse que l'ACFC ait contribué à intégrer la littératie financière – une compétence de vie essentielle dans le contexte économique actuel – à l'enseignement dans les écoles canadiennes.

Nous avons lancé notre programme d'éducation financière pour les élèves du secondaire, *La Zone*, en 2008. Aujourd'hui, son utilisation est permise dans les écoles secondaires de toutes les provinces et tous les territoires, et dans plusieurs cas, il fait partie des programmes scolaires. *La Zone* a connu un franc succès auprès des élèves et des enseignants, et le nombre d'inscriptions s'est accru au fil des ans. Au niveau postsecondaire, les collèges et les universités offrent l'atelier *Finances personnelles : notions de base*, mis au point par l'Agence et lancé en 2010-2011, dans le but de sensibiliser les étudiants aux questions financières.

Parallèlement à ces programmes éducatifs, nous avons mené des initiatives conçues pour transmettre les connaissances à des publics nouveaux et plus vastes. Par exemple, nous avons lancé récemment *Vos outils financiers*, à l'intention des apprenants adultes. Au début de 2013, nous avons mené notre première campagne publicitaire télévisée. Et chaque année, nous faisons équipe avec une multitude d'organisations partenaires pour préparer les activités du Mois de la littératie financière.

« Notre volonté d'être une force proactive et créative – comme organisme de réglementation, éducateur et partenaire – a profité à des millions de Canadiens et contribué à l'amélioration constante du marché financier. »

Nos efforts au profit de l'éducation nous mèneront encore plus loin maintenant que la *Loi sur le chef du développement de la littératie financière* (projet de loi C-28) est entrée en vigueur. Cette loi prévoit la nomination du premier chef du développement de la littératie financière du Canada, qui fera partie de la structure de l'ACFC. En collaboration avec divers intervenants, ce haut fonctionnaire très en vue dirigera une stratégie nationale visant à améliorer le niveau de littératie financière des Canadiens.

Grâce à ce leadership et aux nouvelles ressources qui soutiendront le travail, je crois que l'approche sera mieux coordonnée et qu'il y aura moins de chevauchement des efforts déployés par tous les partenaires, des secteurs public, privé et communautaire. La littératie financière est un but commun, mais aucune organisation ne peut s'y attaquer en faisant cavalier seul. Le chef du développement de la littératie financière peut être le maillon essentiel qui permettra aux partenaires et aux intervenants d'unir leurs efforts en vue d'aider les Canadiens à améliorer leurs connaissances financières et leur capacité décisionnelle.

Améliorer le secteur des produits et services financiers du Canada dans l'intérêt des consommateurs

Durant mon mandat, l'Agence a évolué en tant qu'organisme de réglementation et amélioré sa prestation à ce titre, contribuant à renforcer l'efficacité de la protection des consommateurs. Par exemple :

- Nous avons réorienté notre processus de surveillance en ciblant nos interventions non plus sur les plaintes, mais sur les risques. Ainsi nous avons pu mieux définir, prioriser et atténuer les risques inhérents au secteur financier en rapide évolution.

- Nous avons amélioré les communications et les relations avec les institutions financières, pour les aider à intégrer de solides pratiques de protection des consommateurs à leurs modèles d'affaires et à leurs activités de marketing. Par exemple, au cours de l'année écoulée, nous avons publié une directive à l'intention de l'industrie au sujet du *Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit*. Le but visé était d'améliorer la communication par l'industrie de l'information aux commerçants à propos de leurs obligations.

La création, à l'ACFC, de la Division de la recherche en 2011 est un autre fait important à mentionner, car celle-ci permet à l'Agence d'approfondir ses connaissances et de renforcer ses capacités. Au cours de l'année écoulée, l'équipe de recherche a étudié des sujets comme les paiements mobiles, les frais bancaires et la corrélation pouvant exister entre la numératie, la littératie et la littératie financière. L'équipe a également évalué l'efficacité des programmes.

« Des citoyens bien informés non seulement prennent de meilleures décisions, mais aussi contribuent grandement à la mise en place d'une discipline concurrentielle dans le secteur financier. »

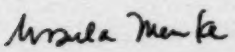
Aller de l'avant

En qualité de commissaire, j'ai eu l'occasion de rencontrer de nombreuses personnes formidables et je veux remercier tous ceux qui ont contribué à l'essor et aux réalisations de l'ACFC : un personnel et des collègues dévoués; les membres du secteur financier, des organisations sans but lucratif et du milieu universitaire; ainsi que les autres intervenants et les fournisseurs de services. Vos connaissances et votre collaboration nous ont aidés à réaliser notre vision, soit donner les moyens d'agir aux consommateurs canadiens de produits et services financiers et promouvoir des pratiques responsables sur le marché financier.

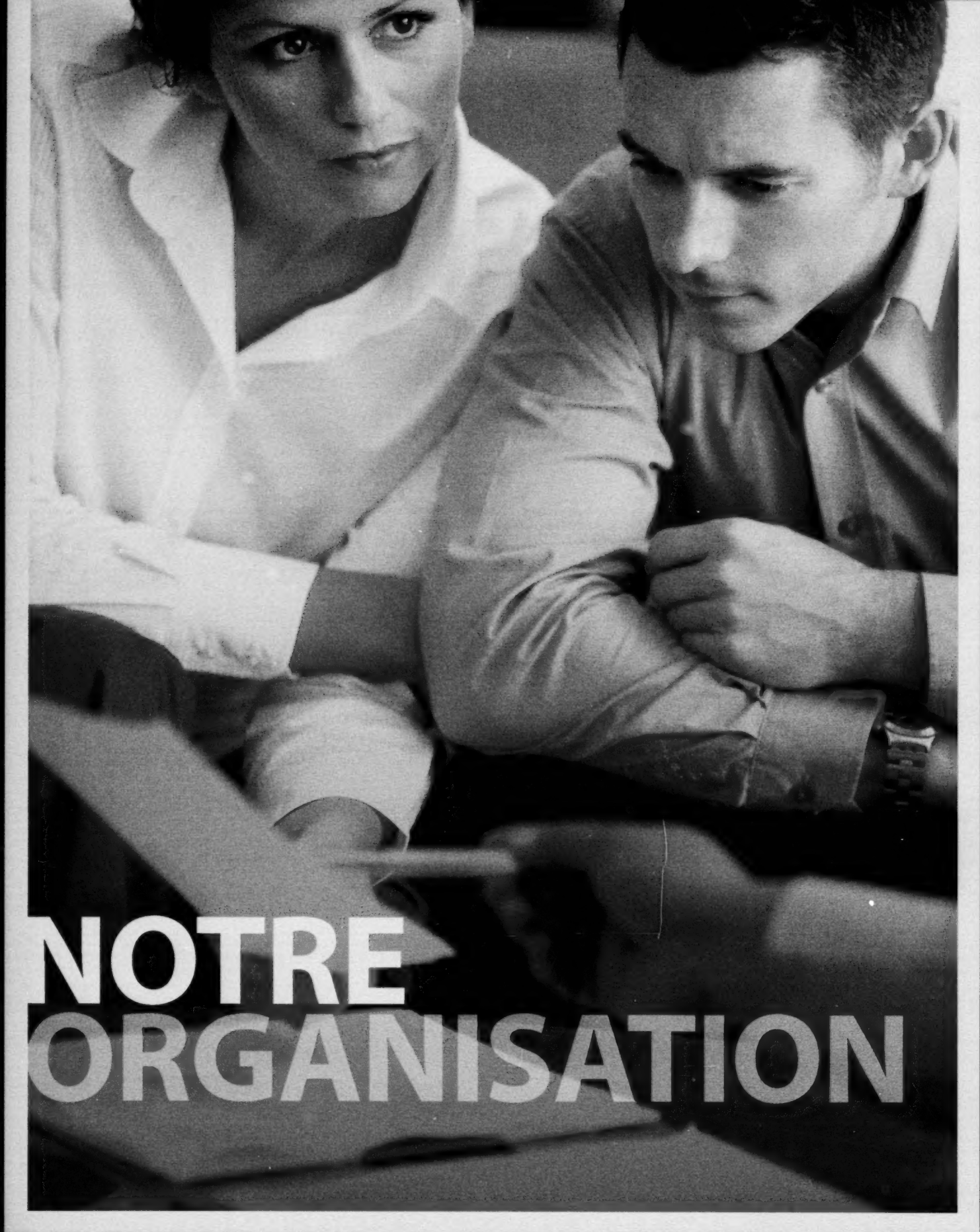
Nous poursuivrons notre travail en matière de surveillance de la conformité pour nous assurer que toutes les institutions respectent toujours les droits et l'intérêt supérieur des consommateurs. Un autre défi consiste à bâtir des collectivités instruites en matière financière. L'ACFC et de nombreux intervenants ont posé les bases, et le gouvernement met en œuvre les recommandations du Groupe de travail sur la littératie financière. Aussi ai-je confiance que le Canada est sur la bonne voie.

Transmettre des connaissances financières aux Canadiens – c'est-à-dire une ressource essentielle et des plus utiles dans le monde moderne – n'est certes pas une mince tâche, mais elle vaut la peine que nous y consacrions tous nos efforts. Des citoyens bien informés non seulement prennent de meilleures décisions, mais aussi contribuent grandement à l'établissement d'une discipline concurrentielle au sein du secteur financier.

En conclusion, je tiens à exprimer mes meilleurs voeux de succès au nouveau commissaire. L'ACFC est une organisation exceptionnelle dont l'avenir est très prometteur. Elle vous offre un riche héritage qui ne demande qu'à être consolidé.



Ursula Menke


NOTRE
ORGANISATION

NOTRE ORGANISATION

L'ACFC est une source d'information financière objective de premier plan pour les Canadiens. Outre notre rôle d'information, nous veillons à ce que les institutions financières sous réglementation fédérale s'acquittent de leurs obligations envers les consommateurs.

Notre rôle et notre mandat

Créée en 2001, l'ACFC est un organisme fédéral doté d'un double mandat : l'**éducation** et la **surveillance de la conformité**.

Dans le cadre du volet éducation, nous fournissons aux consommateurs de l'information sur les questions, les produits et les services financiers, et nous jouons un rôle de promotion à cet égard. Nous aidons aussi les Canadiens de tous âges à accroître leurs compétences en matière financière. Notre mandat en matière d'éducation a été élargi en mars 2013, lorsque la *Loi sur le chef du développement de la littératie financière* (projet de loi C-28) est entrée en vigueur. La Loi établit le poste de chef du développement de la littératie financière au sein de l'ACFC, pour assurer un leadership national pour le renforcement de la littératie financière des Canadiens et collaborer avec les intervenants pour soutenir cet effort.

Dans le cadre du volet surveillance de la conformité et en notre capacité d'organisme de réglementation, nous surveillons le respect des mesures adoptées pour protéger les consommateurs au sein du secteur financier sous réglementation fédérale.

Liens utiles

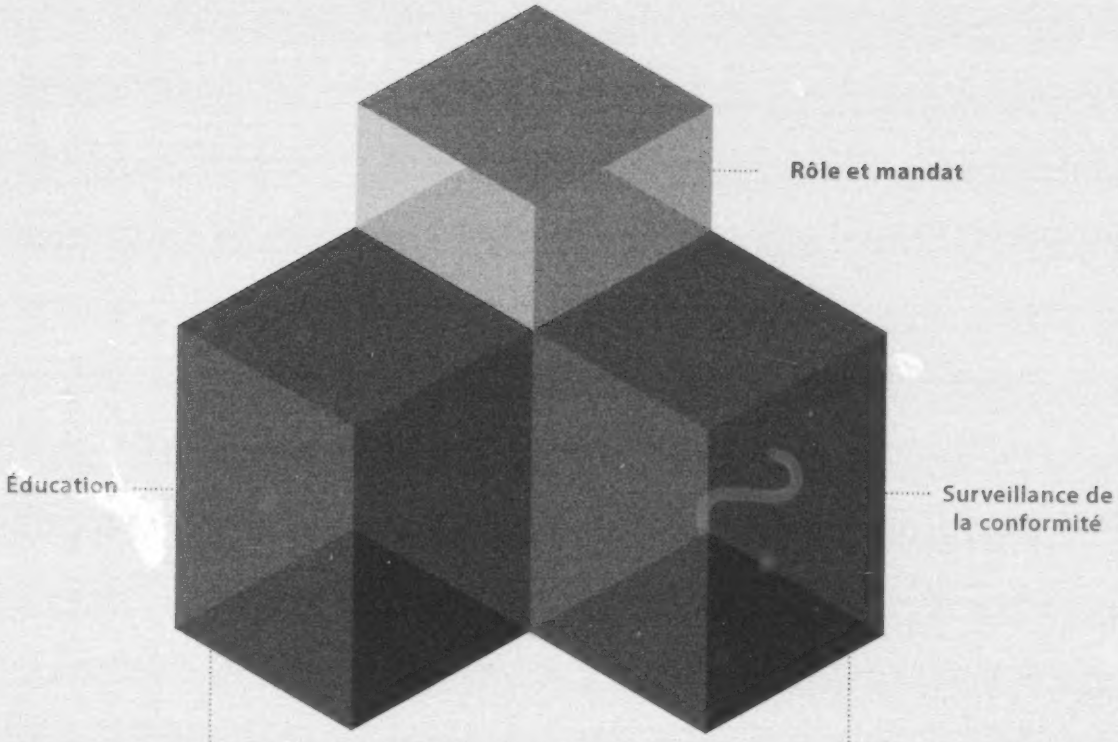
Dans le présent rapport

- Information des consommateurs et développement des compétences financières de base
- Surveillance de la conformité et application des lois
- Services internes

Sur le site Web de l'ACFC :

- Notre mandat
- Historique de l'ACFC
- Plan stratégique et Plan d'activités

Rôle et mandat



Sensibiliser le public :
• aux obligations des institutions financières et des exploitants de réseaux de cartes de paiement envers les consommateurs er les commerçants;
• à toutes les questions relatives à la protection des consommateurs de produits et services financiers.

En collaboration avec d'autres organisations et intervenants :
• aider les consommateurs à comprendre les services financiers et les questions qui s'y rattachent;
• renforcer la littératie financière des Canadiens.

Surveiller les institutions financières et les exploitants de réseaux de cartes de paiement pour faire en soi te qu'ils se conforment aux lois fédérales protégeant les consommateurs, aux codes de conduite volontaires et aux engagements publics qui s'appliquent.

Promouvoir l'adoption de mesures de conformité axées sur le consommateur.

Notre structure organisationnelle

Le **Groupe de la direction** comprend le commissaire, le commissaire adjoint et le personnel de soutien. Il établit les stratégies et les priorités de l'ACFC, joue un rôle de leadership et d'orientation, et détermine les mesures à appliquer pour assurer la conformité.

La **Division des services juridiques** comprend un avocat-conseil du ministère de la Justice Canada, qui offre un service de recherche juridique et fournit des avis et un soutien.

La **Division de l'information des consommateurs et du développement des connaissances financières de base** met au point et offre du matériel didactique, des outils et des programmes éducatifs pour aider les Canadiens de tous les âges à comprendre les questions d'argent et à améliorer leurs compétences financières. La Division s'associe à d'autres organisations des secteurs public, privé et sans but lucratif pour diffuser les ressources de l'ACFC et faire connaître les initiatives de littératie financière menées partout au Canada.

La **Division de la surveillance de la conformité et de l'application des lois** est chargée des activités de l'Agence liées à la surveillance de la conformité. Ses fonctions consistent notamment à surveiller les questions de conformité et à mener des enquêtes, à effectuer des examens annuels et des examens sur place, à se pencher sur des questions de conformité précises touchant l'ensemble du secteur et à rendre compte au commissaire des questions relatives à la conformité. De plus, la Division aide les entités financières à prendre des mesures pour remédier aux infractions, et elle les encourage à élaborer des politiques et des procédures pour respecter les dispositions visant les consommateurs, les codes de conduite volontaires et les engagements publics qui leur sont applicables.

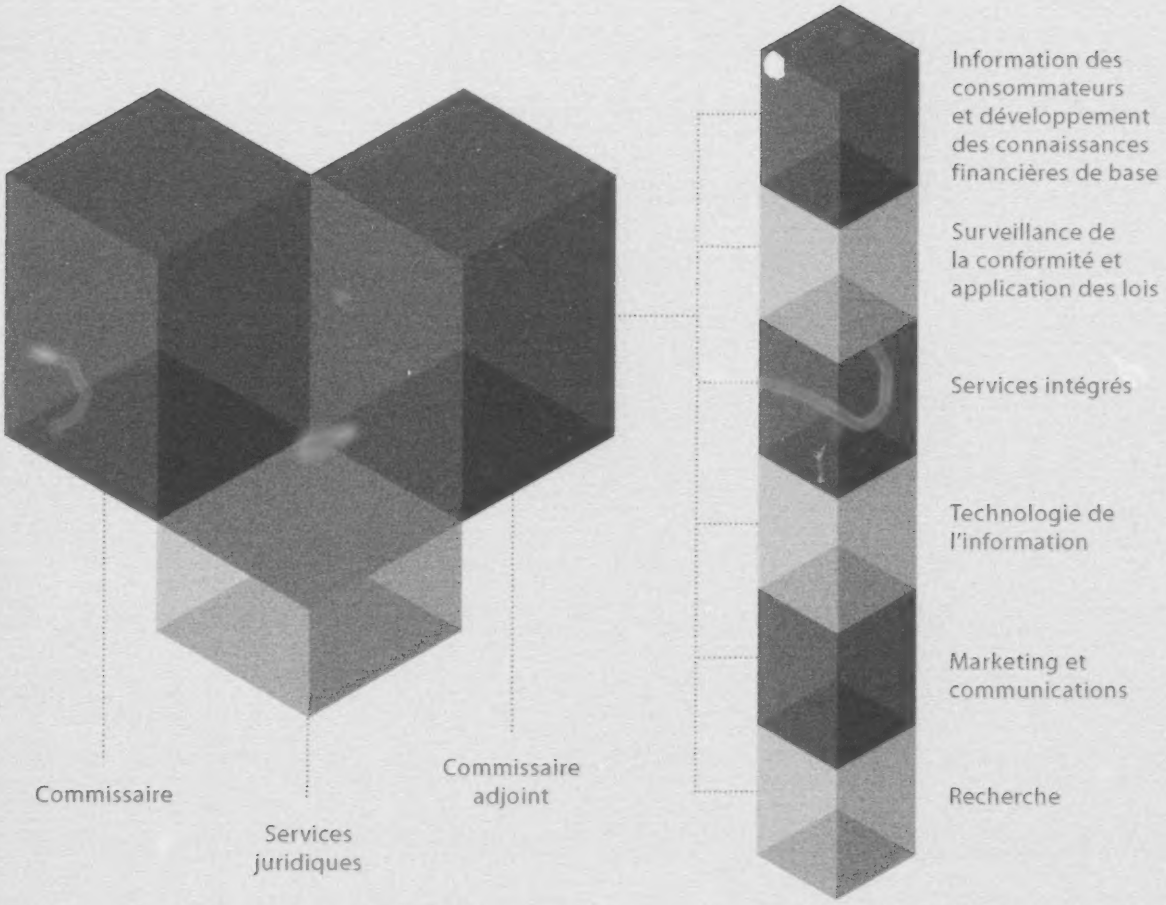
La **Division des services intégrés** soutient les activités de l'Agence en offrant des services et des compétences spécialisées dans divers domaines, y compris la planification organisationnelle, la gestion financière, la gestion des risques, la sécurité ainsi que l'évaluation des programmes.

La **Division de la technologie de l'information** répond à tous les besoins de l'ACFC en matière de technologie, y compris la programmation informatique et la programmation de réseau, en apportant un soutien technique courant au personnel, en gérant les sites Web de l'Agence et en élaborant des outils interactifs en ligne.

La **Division du marketing et des communications** gère les programmes de liaison externe, les activités promotionnelles de l'ACFC (p. ex. les activités publicitaires, les campagnes de marketing) ainsi que les moyens utilisés pour communiquer avec le public, dont le Centre de services aux consommateurs et le site Web de l'Agence. La Division s'occupe également des communications avec les médias (plateformes traditionnelles et sociales), de la conception des publications et de l'échange d'information avec le secteur financier sur des questions d'intérêt commun.

La **Division de la recherche** cerne, suit de près et évalue les tendances et les nouvelles questions touchant les consommateurs de produits et services financiers, aux fins de l'orientation des politiques, de l'élaboration des programmes et de l'étude des préoccupations des Canadiens. La Division appuie le travail des autres directions de l'ACFC et participe à l'échange de connaissances au niveau international.

Structure organisationnelle



Ressources et dépenses

Ressources humaines (équivalents temps plein)		
Exercice	Prévues	Réelles
2012-13	75,1	75,1
2011-12	69,6	69,6
2010-11	59,6	59,6

Ressources financières (millions de dollars)		
Exercice	Prévues	Réelles
2012-13	13,64	13,26
2011-12	13,01	12,15
2010-11	12,12	11,66

Le tableau des ressources humaines compare le nombre d'équivalents temps plein prévu au nombre d'employés réel au 31 mars 2013.

Le graphique des ressources financières compare les dépenses réelles et les dépenses prévues au cours des trois derniers exercices. Il tient compte d'un montant de 2 millions de dollars affecté au programme de littératie financière de l'ACFC. Dans son budget de février 2008, le gouvernement du Canada a alloué à l'Agence un financement permanent de 2 millions de dollars pour soutenir ce programme.

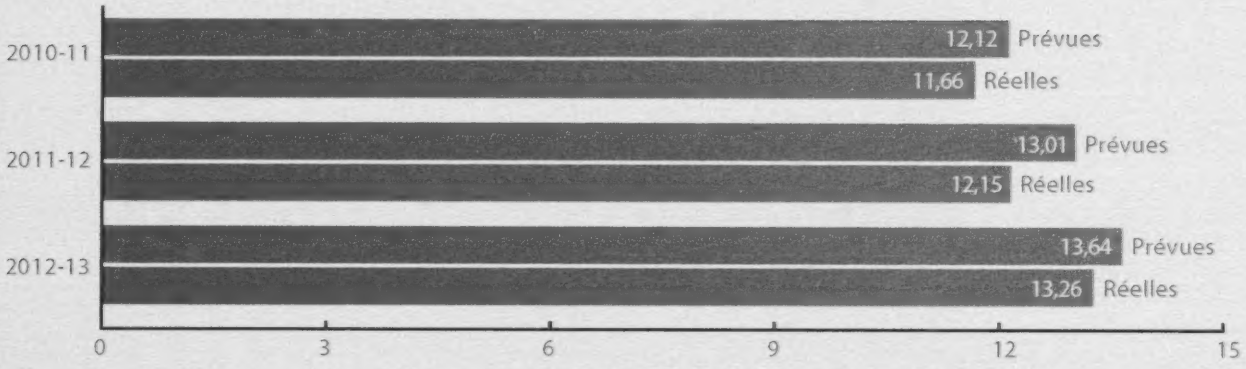
En 2012-2013, les dépenses globales de l'ACFC ont été supérieures à celles de 2011-2012, partiellement en raison d'une augmentation des dépenses relatives aux ressources humaines aux fins de la dotation de postes vacants et de nouveaux postes, et de l'augmentation de la rémunération conformément aux conditions d'emploi. La hausse constatée en 2012-2013 est également attribuable aux coûts engagés pour amorcer le travail devant assurer la conformité du site Web de l'Agence aux nouvelles directives du Secrétariat du Conseil du Trésor sur les normes d'accessibilité, conformément à une solution globale de gestion du contenu, et pour élaborer et mettre en œuvre de nouvelles applications. Les dépenses relatives à ces initiatives s'étaleront sur plusieurs années. L'impression des publications destinées aux consommateurs a également contribué à cette augmentation, bien que dans une moindre mesure. Pour réduire ses dépenses d'impression et de publication, l'Agence poursuit ses efforts

visant à encourager les consommateurs et ses partenaires à visiter son site Web et à télécharger les documents directement du site, s'ils sont en mesure de le faire.

Les dépenses réelles étaient inférieures aux dépenses prévues en 2012-2013, essentiellement en raison des dépenses relatives aux ressources humaines, qui ont été moins élevées que prévu d'environ 238 000 $ en raison du choix du moment du recrutement des employés. L'écart entre les dépenses réelles et les dépenses prévues est aussi attribuable aux retards dans la prestation des services professionnels et aux dépenses d'expert-conseil en technologie de l'information.

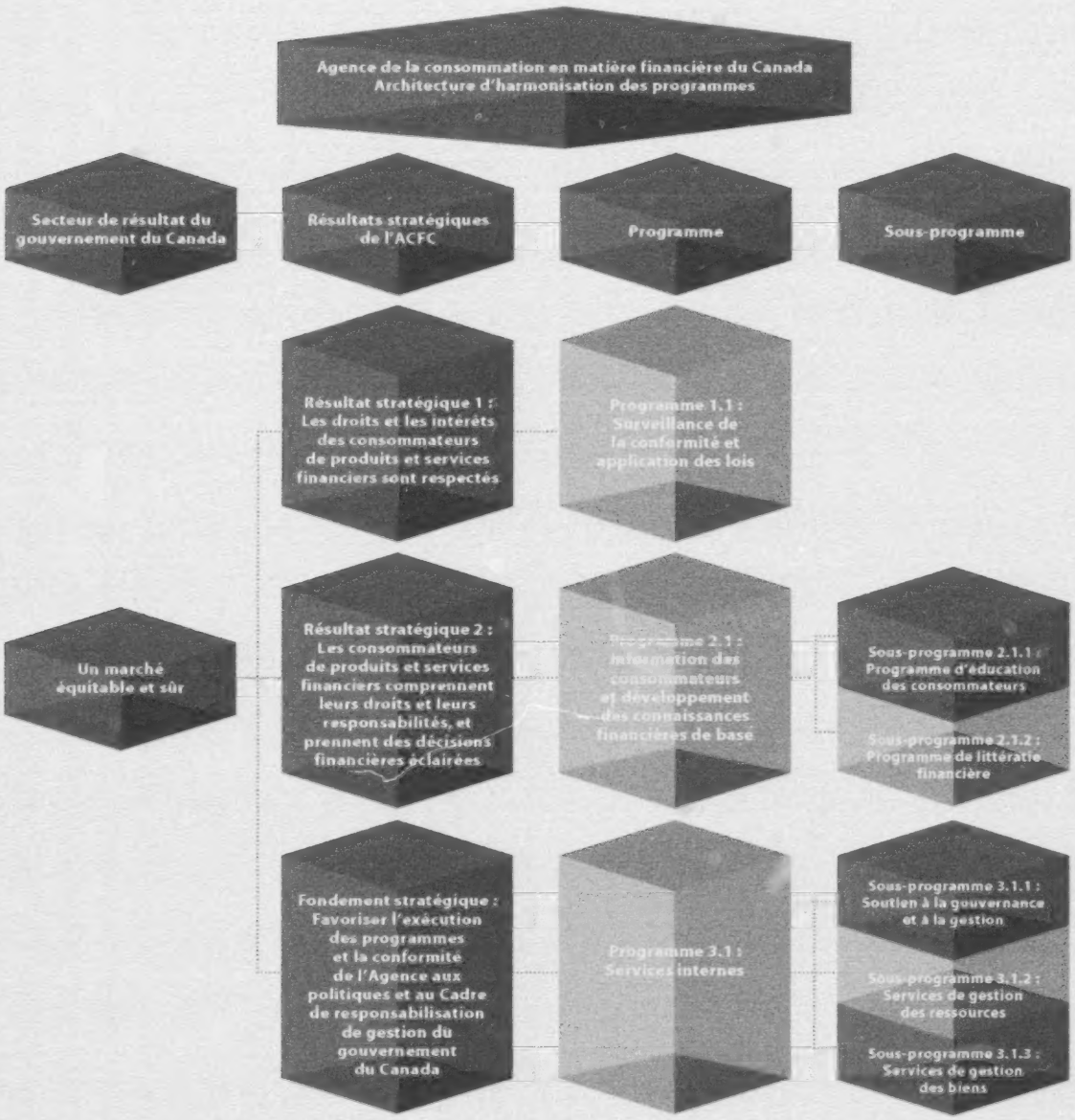
Pour plus de renseignements sur les dépenses de l'ACFC en 2012-2013, veuillez consulter les états financiers.

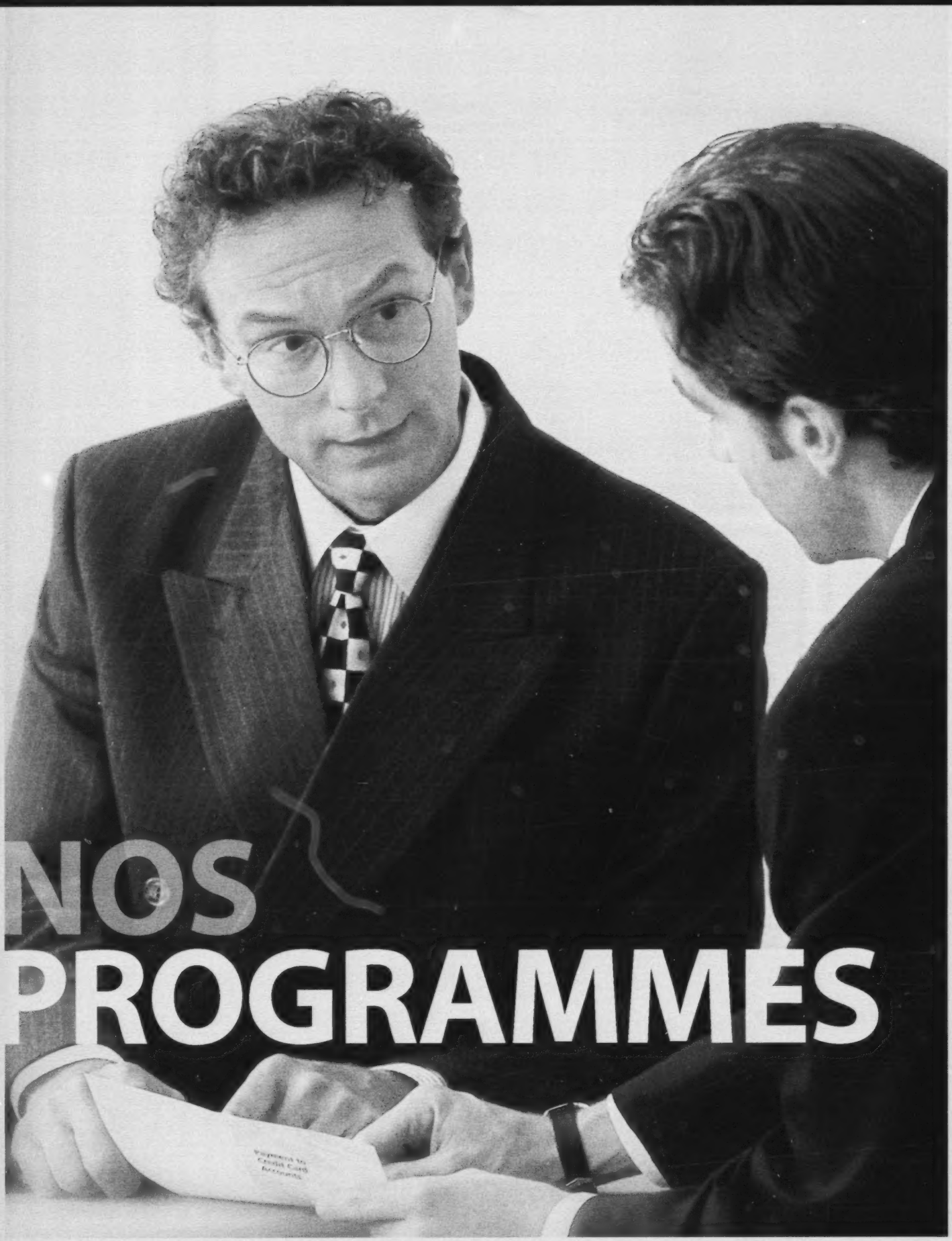
Tendance des dépenses (millions de dollars)



Architecture d'harmonisation des programmes

Le diagramme ci-dessous illustre le cadre des programmes et des sous-programmes de l'ACFC. Cette structure nous permet de remplir efficacement notre mandat et d'atteindre nos résultats stratégiques, tout en contribuant à la réalisation de l'objectif du gouvernement du Canada qui consiste à favoriser un marché équitable et sûr.




NOS
PROGRAMMES

NOS PROGRAMMES

POINTS SAILLANTS EN 2012-2013

1 258 mentions dans les publications et les sites de nouvelles canadiens, en hausse de 58 % par rapport à 2011-2012, ayant donné lieu à 44,5 millions d'impressions du public

18 500 visionnements de vidéos sur notre chaîne YouTube

3 600 suiveurs sur Twitter et plus de 8 millions d'utilisateurs joints au cours des deux dernières années

1,5 million d'exemplaires de nos publications destinées aux consommateurs distribués en versions électronique et imprimée

4,16 sur 5 taux de satisfaction moyen des consommateurs qui ont évalué les ressources de l'ACFC

407 entités réglementées pour assurer la conformité aux lois fédérales et aux engagements du secteur visant à protéger les consommateurs de produits et services financiers

1 526 cas de non-conformité potentiels ou avérés ont fait l'objet d'enquêtes

57 organisations ont participé à la deuxième édition du Mois de la littératie financière, qui s'est déroulée sous la direction de l'ACFC, et ont organisé 265 activités éducatives à l'intention des Canadiens

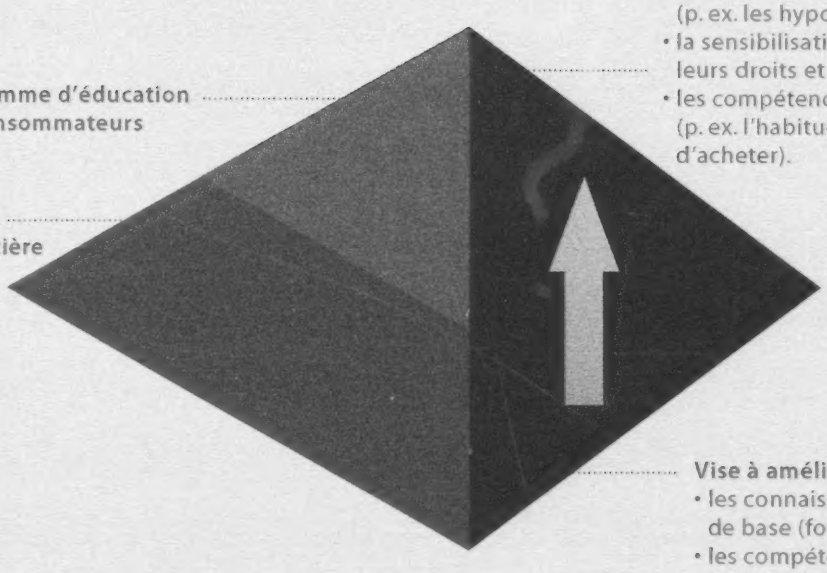
12 438 demandes de renseignements et plaintes reçues par notre Centre de services aux consommateurs (appels téléphoniques, courriels et lettres), qui ont porté sur divers sujets financiers

1,3 million de visites du site Web, soit une augmentation de 109 % par rapport à l'année précédente, et une moyenne de 3 673 visites par jour

Information des consommateurs et développement des connaissances financières de base

Donner les moyens d'agir aux consommateurs canadiens de produits et services financiers

L'ACFC est convaincue que les connaissances, les compétences et la confiance en matière financière sont des facteurs clés pour donner aux Canadiens les moyens d'agir et les amener à participer au marché. Cette conviction dicte le travail que nous accomplissons dans le cadre de nos programmes d'éducation des consommateurs et de littératie financière.



Programme d'éducation des consommateurs

Vise à améliorer :
- la connaissance des produits (p. ex. les hypothèques, les placements);
- la sensibilisation des consommateurs à leurs droits et à leurs responsabilités;
- les compétences des consommateurs (p. ex. l'habitude de comparer avant d'acheter).

Programme de littératie financière

Vise à améliorer :
- les connaissances financières de base (fondamentales);
- les compétences en gestion de l'argent.

I. Éducation des consommateurs

L'ACFC offre des ressources éducatives et des outils interactifs pour aider les Canadiens à comprendre les produits et les services financiers qu'ils utilisent couramment. Nous familiarisons également les consommateurs avec leurs droits et leurs responsabilités lorsqu'ils traitent avec les institutions financières.

Nos activités en matière d'éducation des consommateurs comprennent les suivantes :

- élaborer et distribuer de l'information en format imprimé et en format électronique (plus de 60 ressources de l'ACFC portant sur une multitude de sujets financiers, des hypothèques à la prévention contre la fraude, en passant par le crédit et les prêts);
- travailler en collaboration avec des organisations des secteurs public, privé et sans but lucratif partout au pays pour joindre le plus grand nombre de Canadiens possible, tout en ciblant certains groupes (comme les consommateurs à faible niveau de littératie et à faible revenu);
- établir de solides relations avec les médias, afin de pouvoir transmettre des renseignements financiers de façon rapide et rentable;
- gérer le Centre de services aux consommateurs, au moyen d'une équipe qui répond aux questions des Canadiens sur les produits, les services et les sujets financiers.

Rendement

En 2012-2013, nous avons continué d'enrichir, d'améliorer et de promouvoir la gamme de ressources de l'ACFC pour l'éducation des consommateurs afin de répondre aux besoins des Canadiens (voir « Principales initiatives »). Nous constatons avec plaisir que l'utilisation de ces ressources s'est beaucoup accrue l'année dernière, ce qui a aidé un plus grand nombre de Canadiens à mieux comprendre le secteur financier alors qu'ils envisageaient des choix relativement à des comptes bancaires, à des cartes de crédit, à des assurances et à d'autres produits.

- Les visites de notre site Web ont doublé pour s'établir à 1,3 million, soit en moyenne 3 101 visiteurs par jour. Il s'agit d' une hausse de 109 p. 100 par rapport à l'année précédente.
- Plus de 1,5 million d'exemplaires de nos publications pour les consommateurs ont été distribués à divers publics et téléchargés par ceux-ci. On constate une baisse de 17 p. 100 d'une année sur l'autre du nombre d'exemplaires distribués en format imprimé (450 728), mais elle a été largement compensée par une hausse de 147 p. 100 du nombre de téléchargements des publications en format électronique (1 091 438).

Liens utiles

Dans le présent rapport :
- Sommaire du rendement – Éducation des consommateurs

Sur le site Web de l'ACFC :
- Pour les consommateurs
- Vos droits et vos responsabilités

Complément d'information

Pour des renseignements plus détaillés sur les résultats, veuillez consulter le sommaire du rendement qui se trouve à la page 49.

Publications de l'ACFC les plus populaires*

1. *Comprendre votre dossier de crédit et votre pointage de crédit*
2. *Comment faire un budget et le respecter*
3. *Acheter et entretenir une maison: planifier votre budget logement*

* selon le nombre de demandes de versions imprimées et de téléchargements en 2012-2013.

Notre priorité consiste à fournir une information pertinente, formulée en un langage clair et présentée de manière conviviale. C'est ce qui a contribué à faire en sorte que le taux de satisfaction des consommateurs à l'égard de nos ressources demeure élevé. Le taux de satisfaction moyen était de 4,16 sur 5 pour nos publications, en hausse par rapport à 4,09 en 2011-2012 et un taux supérieur à notre cible de 3,5.

Principales initiatives

Série éducative sur les événements de la vie

Lancée en 2011, notre série en ligne Événements de la vie aide les consommateurs en leur fournissant de l'information sur les étapes importantes de la vie. Au cours de l'année écoulée, nous avons ajouté du contenu à l'intention des parents (*Avoir des enfants* et *Sensibiliser les enfants aux questions d'argent*) et élaboré un guide complet pour les étudiants et les parents (*Financer des études postsecondaires*). Nous avons également élaboré un contenu portant sur trois autres événements, qui sera publié vers le milieu de l'année 2013 : *Perdre son emploi*, *Divorcer ou se séparer*, et *La vie à la retraite*.

Fiches-conseils et publications

L'ACFC a publié de l'information pour les consommateurs à propos de la nouvelle réglementation et des sujets d'actualité au sein du secteur.
Nous avons produit des documents pour aider les consommateurs à s'informer au sujet de leurs droits en vertu de deux nouveaux règlements et d'un code destiné à l'industrie, qui sont entrés en vigueur en 2012-2013 :

- le *Règlement relatif à l'accès aux fonds* (fiche-conseil et contenu Web);
- le *Règlement relatif à l'abonnement par défaut* (contenu Web);
- le *Code de conduite pour les institutions financières sous réglementation fédérale* sur le remboursement anticipé des hypothèques (publication et contenu Web).

Pour nous attaquer au phénomène croissant de l'endettement au Canada, nous avons préparé la fiche-conseil *Bilan de vos dettes*. Elle aide les consommateurs à envisager une éventuelle hausse des taux d'intérêt et à se préparer en conséquence. Nous avons également produit de nouvelles fiches-conseils sur la marche à suivre pour commander une copie de votre dossier de crédit et sur la façon de protéger votre dossier de crédit.

Nous avons mis à jour la publication la plus prisée de l'ACFC, *Comprendre votre dossier de crédit et votre pointage de crédit* ainsi que la fiche-conseil *Vous pensez ouvrir un compte d'épargne libre d'impôt* et le guide sur l'assurance-solde carte de crédit.

Outils interactifs

Nous avons restructuré l'Outil de sélection de carte de crédit pour permettre aux institutions financières participantes de mettre à jour l'information concernant leurs propres cartes de crédit n'importe quand. Nous avons également actualisé l'Outil de sélection de forfait bancaire et l'Outil de sélection d'un compte d'épargne pour qu'ils fournissent aux consommateurs une information à jour leur permettant de comparer les services bancaires qui leur sont offerts.

Vidéos en ligne

L'ACFC a produit plusieurs « capsules-conseils » sur diverses questions financières. Elles sont affichées sur notre chaîne YouTube et notre site Web « S'informer c'est payant ». On y trouve notamment les courtes vidéos *Bons coups pour vous protéger contre la fraude*, *Encaissez gratuitement les chèques du gouvernement du Canada* et *Cartes de crédit : Manuel d'instructions*.

L'ACFC a produit des capsules-conseils comme celle-ci sur les droits des consommateurs.

Sensibilisation communautaire

Afin de mieux faire connaître l'Agence et son travail, nous avons participé à 205 initiatives de sensibilisation à l'échelle du Canada. Par exemple :

- La commissaire et la commissaire adjointe ont pris la parole dans le cadre de 15 conférences organisées par le secteur ou par des intervenants.
- Aux expositions tenues à l'occasion de 14 salons professionnels, nous avons mis en vedette les trousses élaborées par l'ACFC sur les prêts hypothécaires et la gestion des dettes.
- Nous avons distribué 43 trousses aux parlementaires, qui contenaient de l'information destinée aux consommateurs, pour qu'ils les insèrent dans leurs envois à leurs électeurs.
- La commissaire et d'autres hauts représentants de l'ACFC ont participé à 11 réunions de prospection avec d'éventuels partenaires pour étudier les possibilités de collaboration.

Campagnes publicitaires

L'ACFC a mené sa toute première campagne publicitaire télévisée, diffusée dans les provinces maritimes au début de 2013. Elle avait pour but d'informer les consommateurs au sujet des nouvelles règles sur les cartes de crédit, qui renforcent leurs droits. Cette campagne, qui a duré huit semaines, comprenait la télédiffusion de deux annonces publicitaires de 15 secondes chacune. Ces annonces ont donné lieu à 20 292 communications avec l'ACFC, soit 50 p. 100 de plus que la cible que nous nous étions fixée. Nous avons également mené une campagne avec Google AdWords pour diriger les Canadiens vers notre site Web et leur faire davantage connaître l'Agence. L'initiative nous a permis de dépasser la cible que nous avions établie, par une marge de 150 p. 100. Elle a amené 96 207 personnes à visiter notre site Web, ce qui représente 12,5 p. 100 de toutes les visites du site pendant la durée de la campagne.

Avantages pour les Canadiens

En 2012-2013, le programme d'éducation des consommateurs de l'ACFC a procuré les avantages suivants :

- Les Canadiens de tous horizons ont pu obtenir gratuitement de l'information sur les questions financières, par des voies diverses.
- Un plus grand nombre de Canadiens se sont renseignés sur leurs droits et responsabilités, et sont donc davantage en mesure de prendre des décisions financières éclairées.
- Les consommateurs et nos partenaires ont noué le dialogue avec l'ACFC par l'intermédiaire des médias sociaux, de notre site Web interactif et de notre Centre de services aux consommateurs. Il en a découlé des relations plus solides, une communication plus ouverte, une diffusion plus rapide de l'information et une transmission plus facile des conseils et des messages de l'ACFC.
- L'ACFC a contribué à favoriser la transparence, l'équité et la sécurité du marché des services financiers pour les Canadiens.

Histoires de réussite

Pour rencontrer des personnes qui ont vraiment réussi à améliorer leur situation financière au moyen des outils et des publications de l'ACFC, visitez notre galerie de vidéos en ligne.

Les communications dans les médias sont essentielles pour joindre les Canadiens

En tant que petit organisme, l'ACFC considère les médias comme le moyen le plus rentable pour elle d'informer les Canadiens et de faire connaître ce qu'elle fait. En 2012-2013, l'ACFC a continué d'utiliser les modes de communication traditionnels pour joindre les médias, comme les communiqués de presse, les chroniques, les articles de fond, les lettres à la rédaction et les entrevues à la radio, à la télévision et dans les médias écrits. Nous avons tiré parti de deux événements thématiques – le Mois de la prévention de la fraude, en mars, et le Mois de la littératie financière, en novembre – pour adapter nos activités de communication afin de cibler les médias et les consommateurs qui s'intéressent à ces sujets.

Grâce à ces efforts conjugués, nous sommes parvenus à obtenir une grande visibilité d'un océan à l'autre : 1 258 mentions dans les médias, soit une augmentation de 58 p. 100 par rapport à l'année précédente. Cette couverture a engendré 44,5 millions d'impressions dans les publications et sites de nouvelles canadiens, sensibilisant des millions de Canadiens à des questions financières urgentes et les informant que l'ACFC est là pour les aider. La littératie financière, les prêts et les cartes de crédit comptaient parmi les sujets les plus fréquemment abordés. Les articles de l'ACFC, diffusés par l'intermédiaire de News Canada, ont été publiés 162 fois et ont joint un public de 9,8 millions de personnes.

Nous avons par ailleurs fait une grande utilisation des médias sociaux pour nouer le dialogue avec les Canadiens. Par exemple, au cours des deux dernières années, l'ACFC a affiché 2 198 microbillets et attiré plus de 3 600 suiveurs sur Twitter. Le public joint par l'intermédiaire de Twitter a dépassé les 8 millions d'utilisateurs. En 2012-2013, nous avons affiché 51 vidéos sur la chaîne YouTube de l'ACFC, et elles ont été visionnées plus de 21 000 fois. Enfin, en février 2013, nous avons créé des pages sur LinkedIn et Facebook pour y assurer la présence de l'ACFC.

L'ACFC fait la manchette

Les cartes de credit : Amies ou enemies?

Des outils pour évaluer son conseiller

S'assurer, ni trop ni pas assez

À la recherché d'un compte bancaire sans frais

Rénover, acheter et calculer!

Faites vos classes!

La banque mobile en toute sécurité

Les retraités: de nouveaux visages parmi les endettés

Un défi pour metre un frein au surendettement des ménages

7 étapes vers la liberté financière

Acheter ou louer une maison?

Comment se protéger

Liens utiles

Dans le présent rapport :

- Sommaire du rendement – Littératie financière

Sur le site Web de l'ACFC :

- Programmes éducatifs
- Pour les éducateurs et les animateurs

II. Littératie financière

Les Canadiens doivent faire face à un monde de plus en plus complexe sur le plan financier, et ils doivent gérer leur planification financière, une responsabilité qui n'a jamais été aussi grande.

Notre objectif est de renforcer la littératie financière des Canadiens en les amenant à acquérir les connaissances, les compétences et la confiance dont ils ont besoin pour prendre des décisions financières responsables et prendre en main leur bien-être financier. À cette fin, l'ACFC œuvre sur de multiples fronts.

Tout d'abord, nous offrons gratuitement trois programmes éducatifs aux éducateurs et aux animateurs :

- *La Zone : une ressource éducative en matière financière* est un programme d'apprentissage structuré en 11 modules, qui s'adresse aux jeunes en âge de fréquenter l'école secondaire. Élaborée de concert avec la Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique, *La Zone* est conçue pour aider les enseignants à donner vie aux concepts financiers dans les salles de classe partout au Canada.
- *Finances personnelles : notions de base* est un atelier qui porte sur la gestion de l'argent et s'adresse aux Canadiens âgés de 19 à 29 ans. Il a été mis au point de concert avec le Fonds pour l'éducation des investisseurs, en collaboration avec l'auteure d'ouvrages financiers Ellen Roseman. Les documents préparés pour l'atelier peuvent être utilisés dans les établissements d'enseignement postsecondaire et les organisations communautaires, ainsi qu'en milieu de travail.
- *Vos outils financiers* est une ressource mise au point pour l'apprentissage des adultes. Cette ressource a été élaborée avec l'Autorité des marchés financiers du Québec et le Fonds pour l'éducation des investisseurs. Elle aborde les sujets financiers de base qui interpellent la plupart des Canadiens.

En outre, nous fournissons une formation gratuite aux éducateurs et aux animateurs qui veulent améliorer leur capacité d'utiliser et d'offrir ces trois programmes de l'ACFC.

Nous avons également établi des partenariats multisectoriels avec d'autres fournisseurs de programmes d'éducation financière. Ils nous aident à accroître notre rayonnement dans les collectivités partout au Canada, tout en tirant parti des capacités de chaque fournisseur pour optimiser l'impact.

Complément d'information

Pour des renseignements plus détaillés sur les résultats, veuillez consulter le sommaire du rendement qui se trouve à la page 52.

Rendement

En 2012-2013, nous avons mené de nombreuses initiatives de sensibilisation et de collaboration pour promouvoir notre programme de travail en littératie financière, et elles ont donné des résultats positifs. Dans notre programme vedette pour les jeunes, *La Zone*, le nombre d'inscriptions d'élèves a augmenté de 3 p. 100 et le nombre de classes inscrites s'est accru de 7 p. 100. On a constaté une forte hausse du nombre de commandes des documents associés à l'atelier *Finances personnelles : notions de base*. Notre nouvelle ressource *Vos outils financiers* a suscité 81 463 visites sur le Web, et 3 550 modules imprimés ont été distribués au cours des 6 premiers mois.

Principales initiatives

La Zone

Depuis le lancement de *La Zone*, en septembre 2008, nous travaillons à accroître l'utilisation de cette ressource pour les jeunes au sein du système scolaire canadien et dans les organisations communautaires. Ces efforts se sont poursuivis en 2012-2013 :

- La commissaire de l'ACFC s'est déplacée dans tout le pays pour rencontrer des représentants des ministères de l'Éducation provinciaux, des commissions de valeurs mobilières et d'autres organisations. Elle a prôné le renforcement de l'éducation financière dans les écoles et l'utilisation de *La Zone* à titre de ressource complémentaire.
- Nous avons donné une formation aux enseignants intéressés et leur avons fourni des outils pour enseigner *La Zone* en classe. Nous avons mené des campagnes d'envoi de courriels et de publipostage pour informer les enseignants au sujet de *La Zone*. Dans le cadre de la campagne de publipostage, nous avons distribué des documents promotionnels dans 2 700 écoles secondaires, y compris une clé USB contenant des vidéos d'histoires de réussite.
- L'ACFC a continué de promouvoir *La Zone* grâce à sa collaboration avec l'Association des banquiers canadiens. Des membres de l'Association se sont rendus dans des écoles, partout au pays, pour y tenir le séminaire *Votre Argent*, une initiative conjointe de l'Association et de l'ACFC sur la gestion de l'argent. Durant le séminaire, ils ont souligné l'existence de *La Zone* qu'ils ont présentée comme une ressource complémentaire. Du 1er septembre 2012 au 30 avril 2013, 192 séminaires ont été présentés, auxquels ont assisté 5 856 élèves.

- Nous avons organisé un concours pour inciter les jeunes à s'inscrire à *La Zone*. Les participants devaient terminer quatre modules du programme et répondre à un jeu-questionnaire. Les trois gagnants ont chacun reçu un ordinateur portatif.

Inscriptions à *La Zone

	2012-13	2011-12	Depuis sa création (sept. 2008)
Enseignants	1 276	1 356	9 084
Élèves	15 697	15 291	65 904
TOTAL	16 973	16 647	74 988

* Version électronique. Totaux à la fin de l'année (31 mars).

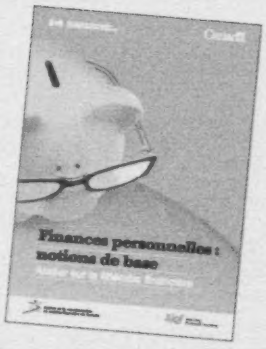
Informez-vous davantage sur *La Zone* en regardant cette vidéo.

Vos outils financiers

Après deux années d'essais approfondis et de travail avec un comité consultatif regroupant des spécialistes en la matière, en septembre 2012, l'ACFC a lancé une ressource éducative en matière financière baptisée *Vos outils financiers*. Offerte en ligne et sur support papier, cette ressource cible les apprenants adultes et traite de l'établissement d'un budget, de l'épargne et de la planification financière. L'ACFC fait la promotion de cette ressource et de son utilisation dans les organisations communautaires, les établissements d'enseignement et les milieux de travail.

Informez-vous davantage sur *Vos outils financiers* en regardant cette vidéo.

Finances personnelles : notions de base



Nous avons renforcé notre collaboration avec les organisations communautaires pour favoriser une utilisation accrue des documents associés à *Finances personnelles : notions de base* dans les ateliers offerts aux jeunes adultes. Les documents comprennent le guide de l'animateur et le cahier du participant. En 2012-2013, nous avons mis à jour les documents et nous les avons affichés en ligne sous la forme de fichiers PDF téléchargeables. L'ACFC a également commencé à travailler avec l'Université Ryerson pour produire une série de huit vidéos d'apprentissage en ligne s'inspirant de *Finances personnelles : notions de base*. L'une des vidéos donne aux animateurs des conseils et des instructions sur la présentation de l'atelier. Les vidéos d'apprentissage dans leur version finale seront affichées sur le site Web de l'ACFC en mars 2014.

Finances personnelles : notions de base – Documents distribués*

	2012-13	2011-12	Depuis sa création (sept. 2010)
Cahier du participant	17 369	15 061	48 580
Guide de l'animateur	2 289	1 751	5 917

* Documents distribués pour donner suite aux demandes provenant d'établissements d'enseignement postsecondaire, d'organisations communautaires et d'organismes privés. Totaux à la fin de l'année (au 31 mars).

Initiative pour les collectivités autochtones du Nord

Dans le cadre d'un projet pilote de trois ans mené avec l'Association des coopératives du Canada et Arctic Co-operatives Limited, en 2012-2013 l'ACFC a mis au point et offert 10 ateliers de littératie financière à 85 participants dans des collectivités autochtones du Nunavut. Les ateliers ont porté sur les opérations bancaires et l'établissement d'un budget. La formation a été bien accueillie. Nous continuerons de travailler en collaboration avec nos partenaires pour offrir des ateliers à d'autres collectivités du Nord.

Mois de la littératie financière

La deuxième édition du Mois de la littératie financière, qui s'est déroulée en novembre 2012, a été couronnée de succès. Au total, 57 organisations disséminées dans tout le pays ont organisé 265 activités éducatives en matière financière, sous la forme d'ateliers et de conférences. L'ACFC a dirigé l'initiative et a fait équipe avec plusieurs groupes pour organiser cet événement. Les médias sociaux se sont avérés très efficaces pour capter l'intérêt des partenaires, des médias et du public. L'ACFC a constaté que 600 nouveaux suiveurs s'étaient ajoutés sur ses comptes Twitter pendant le mois et que son public sur Facebook avait plus que doublé. Pour la première fois l'année dernière, l'ACFC a organisé un concours national qui invitait les jeunes à produire une courte vidéo sur le thème « Comment j'épargne pour…. ». Les vidéos des gagnants sont affichées sur la chaîne YouTube de l'ACFC.

Avantages pour les Canadiens

En 2012-2013, le programme de littératie financière de l'ACFC a procuré les avantages suivants :

- Les enseignants dans les écoles secondaires, les établissements d'enseignement postsecondaire et les organisations communautaires partout au Canada ont pu accéder gratuitement à des ressources bilingues, faciles à utiliser, pour les intégrer à leurs programmes d'enseignement et les utiliser avec leurs élèves ou les membres de la collectivité.
- Les élèves et les jeunes, partout au pays, ont pu accéder gratuitement à des ressources d'apprentissage faciles à comprendre sur la gestion de l'argent et d'autres questions financières.
- L'ACFC a aidé un plus grand nombre de Canadiens à accroître leurs connaissances, leurs compétences et leur confiance dans le domaine des finances, et à saisir l'importance d'une bonne gestion budgétaire.

Liens utiles

Dans le présent rapport :

- Sommaire du rendement – Surveillance de la conformité et application des lois

Sur le site Web de l'ACFC :

- Entités réglementées
- Lois, règlements et autres obligations

Surveillance de la conformité et application des lois

Promouvoir des pratiques responsables sur le marché financier

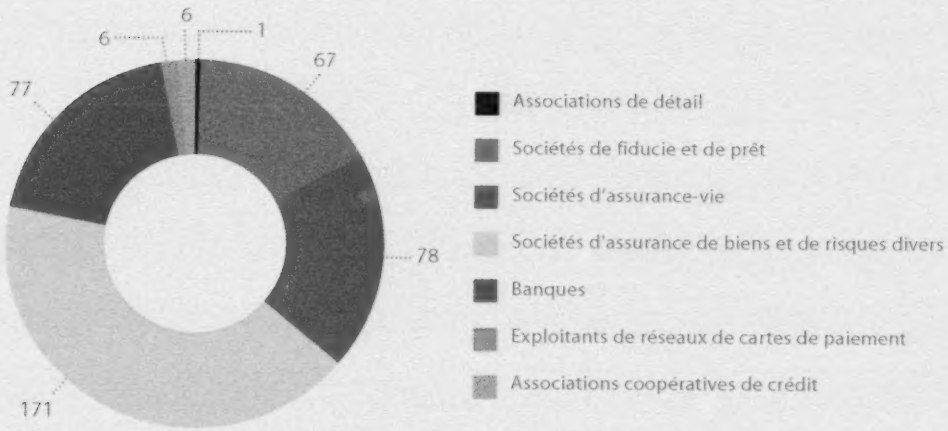
L'ACFC surveille et assure la conformité avec les lois, les règlements et les engagements qui ont pour objet de protéger les consommateurs de produits et services financiers. Ces mesures font en sorte que les institutions financières sous réglementation fédérale :

- fournissent les renseignements dont les consommateurs ont besoin pour prendre des décisions éclairées concernant leurs finances personnelles;
- respectent des normes rigoureuses en ce qui concerne les pratiques commerciales touchant leurs clients.

Les activités de l'ACFC comprennent les suivantes :

- suivre de près les questions de conformité à l'échelle du secteur et à l'échelle des différentes entités financières, et mener des enquêtes relativement à ces questions, à l'aide d'une approche axée sur les risques;
- effectuer des examens annuels et des examens sur place;
- travailler avec les institutions financières sous réglementation fédérale pour promouvoir une conformité accrue au sein du secteur, et les encourager à adopter des politiques et des pratiques internes efficaces, axées sur la mise en œuvre de mesures de conformité visant les consommateurs;
- surveiller le respect des codes de conduite volontaires adoptés par l'industrie et des engagements publics pris par celle-ci;
- collaborer avec d'autres organismes de réglementation au sein du secteur canadien des services financiers en ce qui concerne les questions de conformité importantes, et fournir des suggestions au gouvernement fédéral à propos des initiatives en matière de réglementation qui ont une incidence sur les consommateurs.

Au 31 mars 2013, l'ACFC surveillait les activités de 407 institutions financières sous réglementation fédérale



Rendement

En 2012-2013, nous avons poursuivi notre surveillance proactive de la conduite des entités financières, en les tenant responsables de se conformer aux exigences réglementaires et aux mesures de protection des consommateurs adoptées par le secteur.

Problèmes les plus fréquents en matière de conformité, 2012-2013

	Dossiers ouverts
Cartes de crédit	93
Frais liés aux comptes	83
Refus d'ouvrir un compte	63

Complément d'information

Pour des renseignements plus détaillés sur les résultats, veuillez consulter le sommaire du rendement qui se trouve à la page 56.

Grâce à un effort de surveillance accru et à des communications améliorées avec le secteur (voir « Principales initiatives »), l'ACFC a réussi à amener un certain nombre d'institutions financières sous réglementation fédérale à adopter des changements de comportement qui ont considérablement amélioré le niveau de conformité global. Les problèmes les plus fréquents en matière de conformité concernaient le respect des lois qui assurent la protection des consommateurs de produits et services financiers pour ce qui est des cartes de crédit et des frais liés aux comptes. Nous avons collaboré efficacement avec les entités pour cerner et résoudre ces questions. La commissaire a établi cinq constats de violation et imposé en conséquence des sanctions totalisant 275 000 $.

Dans la conduite de nos activités de surveillance en 2012-2013, nous avons atteint la plupart de nos objectifs de rendement dans les délais fixés.

Résumé des activités liées à la conformité

	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Dossiers ouverts pour des cas liés à la conformité	937	1 112	641
Cas ayant fait l'objet d'une enquête pour raison de non-conformité potentielle ou avérée[1]	1 526	1 268	660
Violations constatées	5	3	36
Ententes de conformité conclues avec des entités réglementées[2]	5	3	12
Plans d'action acceptés par les entités réglementées[3]	15	9	19

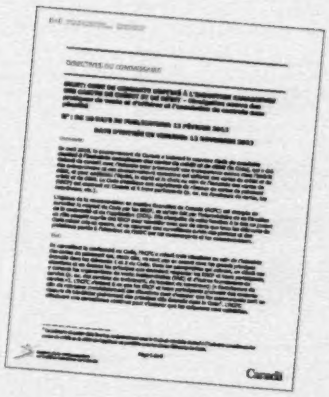
[1] Par « non-conformité », on entend une infraction aux lois, règlements, codes volontaires ou engagements publics.

[2] Une entente de conformité est un outil de conformité prévu par la loi. Il s'agit d'une entente conclue en bonne et due forme entre le commissaire de l'ACFC et la haute direction d'une institution réglementée. Une telle entente établit les mesures correctives que l'institution doit prendre pour se conformer aux dispositions visant les consommateurs qui lui sont applicables, dans un délai prescrit. Lorsqu'une institution financière ne met pas pleinement en œuvre une entente de conformité, l'ACFC peut lui imposer des mesures d'exécution.

[3] La Division de la surveillance de la conformité et de l'application des lois de l'ACFC peut obliger une institution réglementée à dresser un plan d'action. Le plan doit préciser la cause de la non-conformité ainsi que les mesures que l'institution prévoit prendre pour rectifier la situation et éviter qu'elle ne se reproduise.

Principales initiatives

Exploitants de réseaux de cartes de paiement – Renforcer la surveillance et les communications



L'ACFC a continué de renforcer sa surveillance des exploitants de réseaux de cartes de paiement au Canada ainsi que ses communications avec eux. Dans le cadre de notre surveillance de la conformité au Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit, nous avons cerné trois problèmes importants :

- de mauvaises pratiques commerciales et pratiques de vente;
- une communication inadéquate de l'information aux commerçants dans les ententes à fournisseurs multiples;
- les pénalités, coûts ou frais d'annulation dans le cas de contrats multiples.

Nous avons élaboré une directive du commissaire (DC-10) afin d'aborder les problèmes cernés, en vue d'aider les exploitants de réseaux, les commerçants, les émetteurs de cartes et les acquéreurs à mieux comprendre leurs obligations en vertu du Code. L'ACFC a dirigé un processus consultatif efficace auprès des principaux intervenants pour préparer la directive.

Soutien relativement aux procédures de règlement des plaintes dans le secteur bancaire

Dans le budget de 2010, le gouvernement fédéral s'est engagé à renforcer le cadre de règlement des différends pour le secteur bancaire en élaborant des normes favorables aux consommateurs que les institutions devront respecter dans leurs procédures internes de traitement des plaintes. En 2012, le gouvernement a adopté un nouveau cadre pour l'approbation et la surveillance des organismes externes de traitement des plaintes. Pour soutenir l'initiative du gouvernement et fournir des éclaircissements aux intervenants, l'ACFC a préparé deux documents :

- la *Directive du commissaire – Processus interne de règlement des différends* (DC-12), qui établit les exigences minimales pour les procédures internes dont les institutions doivent se doter pour traiter les plaintes;
- le *Guide de présentation d'une demande pour les organismes externes de traitement des plaintes* (DC-13), qui contient de l'information sur la façon de devenir un organisme externe de traitement des plaintes pour le secteur bancaire.

Nous avons mené des consultations publiques et recueilli les commentaires d'un large éventail d'intervenants, ce qui nous a permis d'améliorer la Directive et le Guide, et de les rendre plus précis. Nous les avons publiés en avril 2013, et ils entreront en vigueur en septembre 2013.

Examen des pratiques de rédaction en langage clair au sein du secteur

L'ACFC s'est penchée sur l'état actuel des pratiques de divulgation en langage clair appliquées par les institutions financières sous réglementation fédérale. Dans le cadre de ce travail, nous avons analysé la mesure dans laquelle ces institutions avaient intégré les cinq principes du langage clair (énoncés dans la Directive du commissaire DC-3) à leurs politiques et procédures concernant la préparation des documents d'information à l'intention des consommateurs. Dans une majorité de cas, nous avons constaté que les politiques et les procédures des institutions devaient être grandement améliorées et renforcées. Dans certains cas, nous avons constaté une absence totale de politiques et de procédures. En 2013-2014, l'ACFC prendra des mesures de suivi auprès des institutions en cause.

Amélioration des communications avec les institutions financières

L'ACFC a continué d'améliorer les communications avec les différentes institutions financières sous réglementation fédérale, pour contribuer à établir un dialogue franc permettant la circulation de l'information en temps opportun et de manière efficace, à l'appui de notre programme de surveillance de la conformité. Nous avons publié des directives du commissaire traitant de divers sujets, dont la divulgation de la pénalité pour remboursement anticipé des hypothèques (DC-9), la conformité des exploitants de réseaux de cartes de paiement (DC-10, dont il a été question précédemment) et les règles en matière de convocation et de tenue d'une réunion dans les cas de fermeture de succursale (DC-11). Nous avons également beaucoup avancé dans la modernisation de notre base de données sur les personnes-ressources qui s'occupent des questions de conformité au sein des institutions.

Surveillance de la conformité aux nouvelles exigences réglementaires

L'ACFC a poursuivi son initiative en matière de surveillance de la conformité auprès des institutions financières sous réglementation fédérale. Le but visé est d'évaluer la mise en œuvre, par les institutions, de mesures visant à répondre à plusieurs nouvelles exigences réglementaires énoncées dans le *Règlement relatif à l'accès aux fonds* et le *Règlement relatif à l'abonnement par défaut*, qui sont entrés en vigueur le 1er août 2012, ainsi que la conformité globale des institutions à ces exigences. Cette initiative a permis à l'ACFC de déceler des lacunes systémiques dans les procédures et d'importantes lacunes en matière de conformité, et de s'y attaquer de manière proactive avec les institutions en cause.

Amélioration de l'évaluation des risques

Nous avons continué d'améliorer notre Modèle d'évaluation des risques, un outil interne qui nous aide à déterminer, à définir, à évaluer et à peser les risques que présentent les institutions financières au chapitre de la conformité aux diverses lois et mesures relatives à la protection des consommateurs de produits et services financiers. Nous avons examiné les résultats obtenus avec la production de notre deuxième série de rapports à l'aide du Modèle d'évaluation des risques; nous avons déterminé les changements à apporter pour améliorer l'exactitude et l'utilité des rapports, et apporté les améliorations nécessaires à la base de données associée au Modèle. Nous avons accompli ce travail en collaboration avec notre entrepreneur, Deloitte, qui a apporté son savoir-faire pour ce qui est du processus d'élaboration du Modèle et de la détermination des possibilités d'amélioration.

Mise à jour des processus internes

Pour assurer l'exercice efficace et en temps opportun de nos fonctions de surveillance, nous avons amélioré plusieurs processus internes en 2012-2013 :

- Nous avons actualisé la matrice de l'ACFC pour la collecte de renseignements; cette matrice nous aide à recueillir des données et à mettre en évidence les tendances en matière de conformité.
- Nous avons amélioré l'efficacité de l'approche que nous adoptons pour les enquêtes sur les cas liés à la conformité.
- Nous avons peaufiné nos procédures pour assurer l'application de mesures de conformité appropriées.

Avantages pour les Canadiens

En 2012-2013, le programme de surveillance de la conformité et d'application des lois de l'ACFC a procuré les avantages suivants :

- Au moyen de mesures de surveillance de la conformité et de mesures d'exécution, l'ACFC a amené les entités financières à adopter des changements de comportement qui ont considérablement amélioré leur niveau de conformité global.
- En préconisant des communications solides et proactives avec les entités financières avant que les nouvelles exigences des règlements ou des codes n'entrent en vigueur, l'ACFC a contribué à éviter que d'éventuels problèmes de conformité ne se présentent et aient des effets négatifs sur les consommateurs de produits et services financiers.
- En établissant des directives à l'intention du secteur sur diverses questions de conformité, l'ACFC a permis aux entités financières de mieux comprendre la façon de se conformer aux lois, aux règlements, aux codes de conduite et aux engagements publics nouvellement adoptés.
- En examinant de façon proactive la manière dont les institutions financières appliquent les principes du langage clair, l'ACFC cherchait à améliorer la clarté de l'information fournie aux consommateurs pour que ceux-ci puissent mieux comprendre l'information concernant les produits ainsi que leurs droits et leurs responsabilités.
- Grâce à notre processus de gestion des cas et aux améliorations qui y sont constamment apportées, l'ACFC a contribué à faire en sorte que les plaintes des consommateurs soient traitées et que les principales questions systémiques liées à la conformité soient définies et réglées de concert avec les entités financières en cause.
- Grâce au travail qu'elle accomplit avec le gouvernement fédéral et d'autres organismes de réglementation dans le cadre d'initiatives législatives et réglementaires, l'ACFC contribue à s'assurer que le Canada dispose toujours d'un cadre réglementaire solide, en évolution, qui protège les consommateurs de produits et services financiers et stimule la concurrence sur le marché.

Liens utiles

Dans le présent rapport :

- Sommaire du rendement – Services internes

Complément d'information

Pour des renseignements plus détaillés sur les résultats, veuillez consulter le sommaire du rendement qui se trouve à la page 59.

Fonctions du groupe des services internes :

- planification générale et établissement de rapports
- mesure et évaluation du rendement
- gestion des risques
- services de vérification
- gestion financière
- gestion des ressources humaines
- gestion des données
- technologie de l'information et services Web
- sécurité et protection des renseignements personnels
- gestion des installations
- achats

Services internes

Soutenir la gestion efficace et l'exécution efficiente des programmes de l'Agence

Le personnel du groupe des services internes s'assure que l'ACFC adopte et utilise des pratiques exemplaires pour gérer ses programmes, ses finances et ses ressources humaines, et qu'elle met en place les politiques, les procédures et la structure hiérarchique qui conviennent.

Rendement

En 2012-2013, le groupe des services internes a atteint avec succès ses objectifs liés à la conformité organisationnelle. Aucune constatation de non-conformité n'a été faite à l'issue des vérifications et des examens indépendants menés relativement au respect par l'ACFC des politiques du gouvernement du Canada qui lui sont applicables. En outre, aucune lacune importante n'a été relevée pour ce qui est du respect par l'ACFC des exigences de la *Politique sur le contrôle interne* du gouvernement fédéral.

Principales initiatives

Profil de risque organisationnel

L'ACFC a continué de mettre à jour son cadre de gestion des risques et ses outils pour les registres des risques pour chaque programme et division responsable. Cette information a été regroupée et a servi à actualiser le profil de risque de l'Agence. Elle a par ailleurs été des plus utiles pour l'élaboration du plan de vérification interne de l'ACFC.

Politique sur le contrôle interne

L'ACFC est assujettie à la *Politique sur le contrôle interne* du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, dont l'objectif est de s'assurer que les risques associés à la gestion des ressources publiques sont convenablement gérés, au moyen de contrôles comptables et financiers internes efficaces. Afin de favoriser un haut niveau de conformité avec cette politique, nous avons continué d'évaluer la conception et l'efficacité opérationnelle de notre processus de préparation des états financiers trimestriels et de fin d'année. Nous avons également surveillé l'application des plans d'action découlant des évaluations effectuées précédemment qui visaient les contrôles à l'échelle de l'entité (c'est-à-dire pour l'organisation dans son ensemble) et les contrôles au niveau des opérations.

Évaluation

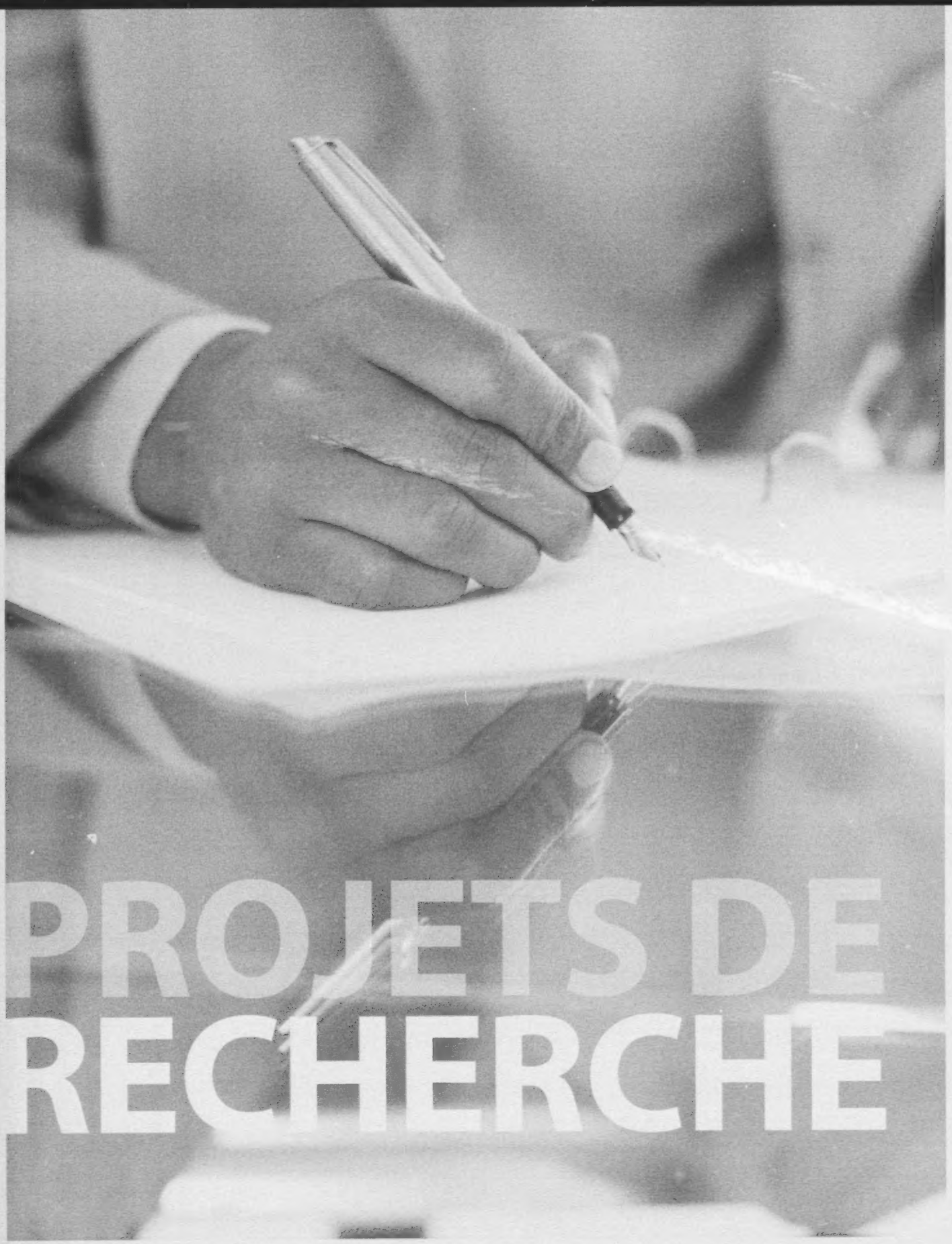
L'ACFC a mené à bien sa première évaluation de programme. Elle avait pour but de fournir à l'Agence une information stratégique, objective et fondée sur les faits relativement à l'évolution de son programme de littératie financière. Un rapport faisant état des constatations sera publié en ligne à l'automne 2013.

Stratégie liée à la technologie de l'information

En 2012-2013, l'ACFC a centralisé la technologie de l'information et les services Web pour former une nouvelle division de la technologie de l'information. L'Agence avait pris une telle ampleur qu'il était devenu nécessaire de s'assurer que ses besoins en technologie pouvaient être satisfaits d'une manière stratégique, sûre et rentable. Nous avons également lancé un programme de renouvellement de la technologie de l'information en plusieurs phases. Les phases amorcées en 2012-2013 comprenaient l'amélioration du site Web de l'ACFC par l'intégration d'outils améliorés, pour offrir aux utilisateurs une expérience enrichissante conforme aux normes du gouvernement du Canada, ainsi que l'élaboration d'un nouveau système de gestion du contenu Web. Les phases ultérieures porteront sur la gestion des cas et de la correspondance, la veille stratégique et les analyses, ainsi que la gestion des documents et des dossiers.

Avantages pour les Canadiens

En 2012-2013, le groupe des services internes a contribué aux réalisations de l'ACFC à l'égard de tous ses résultats stratégiques, ses priorités et ses activités, en faisant en sorte que les programmes de l'Agence fonctionnent d'une manière plus efficace et efficiente.



PROJETS DE RECHERCHE

PROJETS DE RECHERCHE

La recherche réalisée en temps opportun aide l'ACFC à suivre les nouvelles tendances et questions. Elle éclaire aussi l'élaboration des programmes et des politiques visant les consommateurs de produits et services financiers.

La Division de la recherche de l'ACFC effectue un travail de recherche original et tire parti des études réalisées par d'autres organismes pour explorer des sujets d'actualité concernant les consommateurs de produits et services financiers. Nous étudions aussi ce que l'Agence et le gouvernement du Canada peuvent faire pour mieux informer et protéger les consommateurs de services et produits financiers.

Principaux projets de recherche en 2012-2013

Cadre d'évaluation des résultats

L'équipe de recherche de l'ACFC a élaboré un cadre d'évaluation exhaustif et en a amorcé la mise à l'essai. Le but était de définir l'impact de l'éducation financière, en particulier des programmes de l'ACFC, dans les changements de comportement ou d'attitude constatés à l'égard des questions d'argent.

Afin de mettre à l'essai le cadre proposé, nous avons mené un projet pilote pour évaluer notre programme *Finances personnelles : notions de base*. L'ACFC a fait équipe avec plusieurs organisations – dont Social and Enterprise Development Innovation, Option consommateurs, l'Université de Winnipeg, l'Université de Toronto, l'Université Ryerson et Conseil de crédit du Canada – pour faciliter la tenue de 75 ateliers *Finances personnelles : notions de base* partout au Canada. Ces ateliers se sont déroulés entre octobre 2012 et mars 2013, et 1 200 participants y ont assisté. Les résultats du projet d'évaluation seront connus à l'automne 2013. Ils aideront l'Agence à valider et à peaufiner le cadre d'évaluation avant de l'appliquer à tous ses programmes et de le mettre à la disposition de ses partenaires et des intervenants.

Paiements mobiles

Le phénomène des paiements mobiles fait son apparition sur le marché canadien et évolue très rapidement. La Division de la recherche de l'ACFC a examiné la mesure dans laquelle le cadre réglementaire actuel du Canada protège les adeptes des paiements mobiles. Le rapport de recherche sera publié en 2013-2014, et il apportera un éclairage utile pour l'élaboration des politiques fédérales relatives à la protection des consommateurs.

Frais bancaires

La Division a aussi mené une étude exhaustive sur les frais bancaires. Entre autres choses, nous avons examiné l'évolution des frais bancaires au fil du temps, la mesure dans laquelle les comptes à frais modiques répondent toujours aux besoins des consommateurs pour lesquels ils ont été conçus et la possibilité, pour les consommateurs, de contrôler leurs frais bancaires. Ce projet permettra à l'ACFC d'éclairer la politique fédérale sur les frais bancaires de détail. Il lui permettra aussi d'améliorer ses outils d'éducation des consommateurs. Le rapport sera publié en 2013.

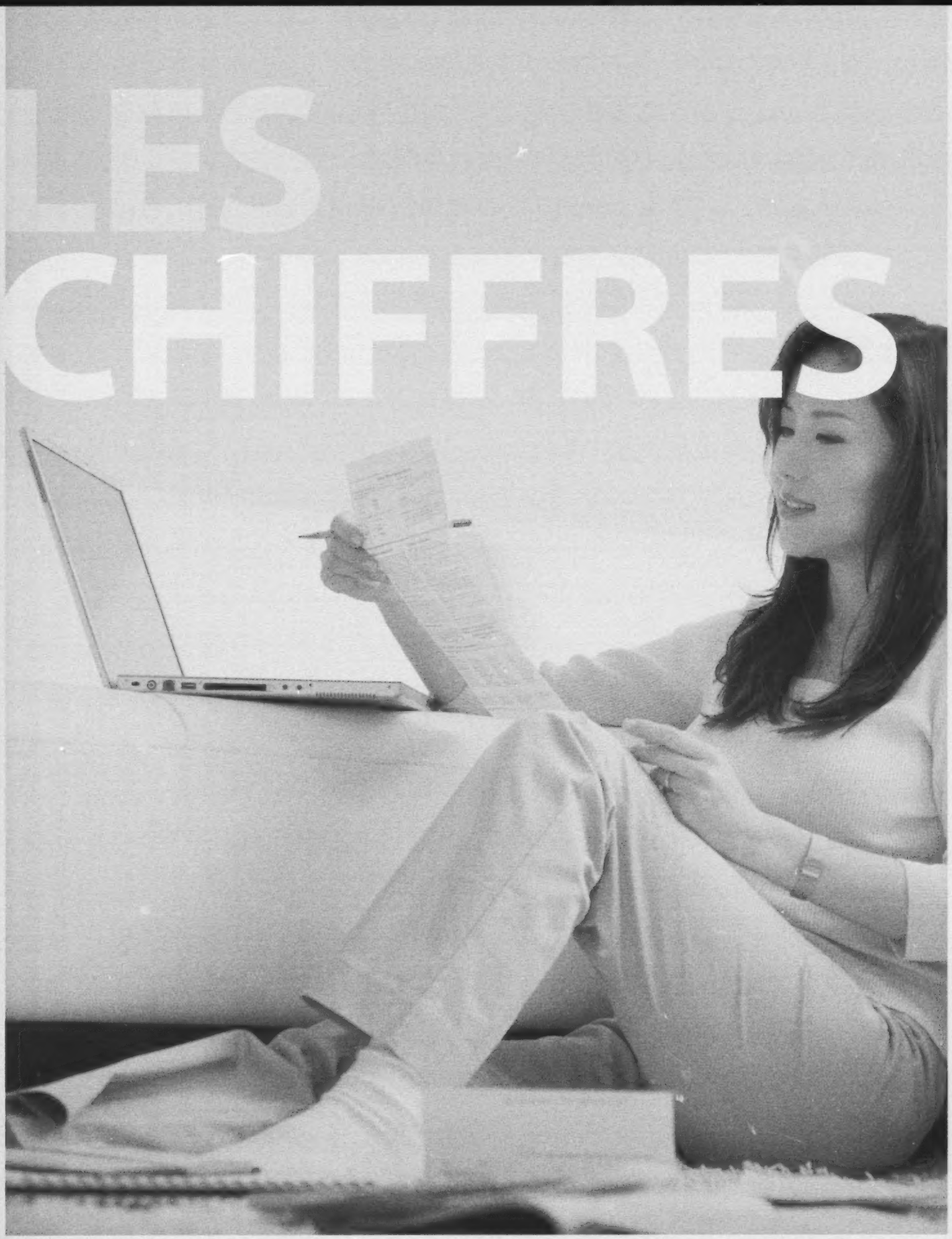
Corrélation entre la numératie, la littératie et la littératie financière

L'ACFC s'est associée à la Société de recherche sociale appliquée pour étudier l'éventuelle corrélation entre la numératie et l'utilisation de documents (c'est-à-dire la littératie) d'une part et les niveaux de littératie financière d'autre part. L'étude a pour but de déterminer la mesure dans laquelle une formation en milieu de travail visant la numératie et la littératie a une incidence sur les capacités financières des participants. Si la recherche révèle une corrélation importante, nous essayerons par la suite d'en mesurer l'importance.

Analyse des lacunes en matière de ressources en littératie financière
L'ACFC a achevé une analyse des lacunes relativement aux ressources en littératie financière mises à la disposition des jeunes Canadiens âgés de moins de 15 ans. Les résultats ont guidé la stratégie adoptée par l'ACFC pour combler les lacunes à cet égard et pour tenter de joindre efficacement ce groupe d'âge.

Notre équipe de recherche a aussi joué un rôle de leadership pour ce qui est de garantir la participation du Canada au volet sur la littératie financière du Programme international pour le suivi des acquis des élèves de 2015, dirigé par l'Organisation de coopération et de développement économiques. Ce travail procurera une mesure de référence de la littératie financière au sein du groupe des jeunes de 15 ans au Canada.

LES CHIFFRES



LES CHIFFRES

Plaintes générales des consommateurs non liées à la conformité

(ne comprend pas les demandes de renseignements généraux ni les cas liés à la conformité)

Nature des plaintes	Nombre de plaintes		
	2012-2013	2011-2012	2010-2011
ACFC	28	15	13
Assurances	206	189	273
Cartes de crédit	914	814	922
Comptes de dépôt	1 154	896	779
Crédit	357	249	237
Hypothèques	454	333	374
Institutions financières ou autres sociétés	736	538	414
Littératie financière	10	4	7
Marges de crédit	132	100	75
Placements	373	282	273
Prêts	194	151	173
Prêts sur salaire	37	35	21
Publications	12	2	3
Renvois à d'autres ministères ou organismes	936	707	794
Divers	91	95	47
Total	**5 634**	4 410	4 405

Plaintes des consommateurs et des commerçants liées à la conformité

(ne comprend pas les plaintes signalées par les institutions financières sous réglementation fédérale ni les questions de conformité initialement soulevées par l'ACFC)

Nature des plaintes	Nombre de plaintes		
Dispositions visant les consommateurs	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Billets à capital protégé	0	0	0
Chèques	8	3	9
Comptes de dépôt	31	40	19
Comptes de dépôt indiciels	0	0	0
Conformité des sociétés affiliées	0	0	1
Coût d'emprunt – généralités	48	2	0
Coût d'emprunt – cartes de crédit	0	92	66
Coût d'emprunt – hypothèques	15	35	29
Coût d'emprunt – marges de crédit	7	8	9
Coût d'emprunt – prêts	3	11	3
Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité	4	0	1
Divulgation des frais pour les services	0	0	0
Divulgation des taux d'intérêt	0	1	1
Fermetures de succursales	8	1	5
Instruments de type dépôt	0	1	S.O.
Non-communication des coordonnées de l'ACFC	0	0	0
Pratiques commerciales en matière de crédit	5	20	11
Procédures de traitement des plaintes	18	15	11
Produits enregistrés	3	1	S.O.
Vente liée avec coercition	2	3	1

(suite)

Nature des plaintes	Nombre de plaintes		
Codes de conduite	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Activités d'assurance autorisées	13	26	11
Code destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit	187*	75*	12
Code relatif aux cartes de débit	14	32	10
Code sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises	1	0	2
Protection des consommateurs dans le commerce électronique	0	0	0
Engagements publics			
Accessibilité des procédures de traitement des plaintes	1	0	1
Cartes de crédit – généralités	0	0	0
Cartes de crédit – responsabilité zéro	16	20	12
Cartes prépayées – responsabilité zéro	0	0	0
Engagement relatif à des services non sollicités	0	8	1
Entente sur l'offre de comptes à frais modiques	0	0	0
Interac	0	0	0
Lignes directrices applicables au transfert des régimes enregistrés	3	13	5
Période de retenue sur les chèques	1	0	0
Rédaction des documents hypothécaires en langage simple	0	0	0
Sécurité en ligne	0	1	1
Visa e-Promesse	0	1	1
Généralités	0	0	0
Total	**388**	409	222

* Les hausses importantes d'une année sur l'autre tiennent au fait que l'ACFC s'est chargée de la responsabilité prescrite par règlement de surveiller le respect du *Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit*, instauré en 2010.

S.O. = sans objet, car l'ACFC n'était pas responsable de la surveillance à cet égard à l'époque.

Vérifications internes et évaluations

Nom	Type	Domaine	État d'avancement	Date d'achèvement
Évaluation formative	Évaluation	Programme de littératie financière	Approbation du rapport attendue	Mai 2013

Approvisionnement écologique

Activité	Mesure du rendement	Cible	Sommaire du rendement
Formation du personnel responsable de l'approvisionnement et de la gestion du matériel, ainsi que des détenteurs de cartes d'achat	Pourcentage des employés responsables de l'approvisionnement et de la gestion du matériel ainsi que des détenteurs de cartes d'achat ayant suivi une formation officielle sur l'approvisionnement écologique (p. ex. le cours en ligne Achats écologiques C215 de l'École de la fonction publique du Canada)	100 %, d'ici la fin de l'exercice 2012-2013	100 %. Tout le personnel responsable de l'approvisionnement et de la gestion du matériel ainsi que tous les détenteurs de cartes d'achat ont suivi une formation officielle sur l'approvisionnement écologique (cours Achats écologiques C215 de l'École de la fonction publique du Canada).
Évaluations du rendement	Les facteurs environnementaux seront pris en compte dans les évaluations de rendement du gestionnaire des Services administratifs ainsi que des experts fonctionnels en approvisionnement	100 %, au 1er avril 2013	100 %. Les facteurs environnementaux ont été pris en compte dans les évaluations de rendement de 2012-2013 du gestionnaire des Services administratifs ainsi que des experts fonctionnels en approvisionnement.
Processus et contrôles de l'approvisionnement	Les documents contractuels seront révisés pour y inclure une disposition visant les facteurs environnementaux dont il faut tenir compte dans l'exécution du travail requis.	Achèvement d'ici le 31 mars 2013	Terminé. Tous les documents contractuels ont été mis à jour pour y inclure une disposition visant les facteurs environnementaux.
Recours à des instruments d'approvisionnement écologique regroupés pour les biens et les services	Impression commerciale : publications et feuilles à plat	100 %	100 %
	Mobilier de bureau	100 %	100 %

Écologisation des opérations gouvernementales

Bien que l'ACFC ne soit pas visée par la Stratégie fédérale de développement durable, elle a décidé de contribuer volontairement à l'atteinte de deux des cibles établies dans la section Écologisation des opérations gouvernementales de la Stratégie.

a) Équipements électroniques et électriques excédentaires

D'ici le 31 mars 2014, chaque ministère réutilisera ou recyclera tous les équipements électroniques et électriques excédentaires de façon écologique et sécuritaire.

Mesure du rendement	Cible 2012-2013	Résultats réels 2012-2013
Nombre total de locaux ministériels dotés d'un plan de mise en œuvre pleinement exécuté en matière d'équipements électroniques et électriques excédentaires, exprimé en un pourcentage de tous les locaux, à la fin de tout exercice donné	100 %	100 %

Situation actuelle/commentaires

- Actuellement, l'ACFC suit les politiques, directives et lignes directrices du gouvernement du Canada sur l'élimination de tous les équipements électroniques et électriques excédentaires. Les équipements excédentaires sont réutilisés dans le cadre des programmes en vigueur (p. ex. Programme des ordinateurs pour les écoles, Distribution des biens de la Couronne).
- Les locaux de l'ACFC sont tous situés au même endroit.

b) Objectif de réduction des unités d'impression

D'ici le 31 mars 2013, chaque ministère atteindra un rapport moyen de 8:1 employés de bureau par unité d'impression. Les ministères appliqueront la cible lorsque le permettent les niveaux d'occupation des bâtiments, les facteurs de sécurité et la configuration des locaux.

Mesure du rendement	Cible 2012-2013	Résultats réels 2012-2013
Rapport entre le nombre d'employés de bureau et le nombre d'unités d'impression à la fin de l'exercice donné, lorsque le permettent les niveaux d'occupation des bâtiments, les facteurs de sécurité et la configuration des locaux	8:1	9:1

Situation actuelle/commentaires

- Une unité d'impression est définie comme étant une micro-imprimante ou une imprimante réseau/un appareil multifonctionnel (imprimante, télécopieur, scanneur).
- Le personnel de bureau comprend les employés nommés pour une période indéterminée, les employés nommés pour une période déterminée, les employés occasionnels et les étudiants qui sont embauchés à temps plein ou à temps partiel. Il comprend aussi les employés de soutien administratif provenant d'agences de placement qui sont embauchés de façon temporaire.
- L'ACFC comptait en tout 9 unités d'impression et 80 employés au 31 mars 2013.

Sommaire du rendement

Cette section porte sur le rendement de l'ACFC par rapport aux cibles et aux résultats escomptés que nous avons énoncés dans notre *Plan d'activités 2011-2014*. Les « fiches de rendement » qui suivent résument les résultats obtenus en 2012-2013 et brossent un tableau clair et concis de nos réussites au cours de l'année écoulée.

Information des consommateurs et développement des compétences financières de base

Éducation des consommateurs

Ressources financières en 2012-2013 (millions de dollars)		Ressources humaines en 2012-2013 (équivalents temps plein)		
Dépenses prévues	Dépenses réelles	Prévues		Réelles
3,88	3,73	26,7		25,7
Résultats escomptés	Indicateurs de rendement	Cibles/Réalisations attendues pour 2012-2013	Atteinte des cibles établies	Sommaire du rendement
L'information de l'ACFC destinée aux consommateurs est utile, facile à comprendre et pertinente pour la prise de décisions	Degré de satisfaction des consommateurs en ce qui concerne l'utilité et la pertinence de l'information et la facilité à la comprendre	Taux de satisfaction moyen de 3,5 sur une échelle de 0 à 5	Dépassé	Taux de satisfaction : • outils : 4,12 • publications sur le Web : 4,21 • publications imprimées : 4,80 • moyenne pondérée : 4,16
Les Canadiens peuvent accéder facilement à l'information concernant les produits/services financiers et les droits des consommateurs en matière financière énoncés dans les lois fédérales	Les documents (imprimés et électroniques) élaborés pour l'éducation des consommateurs portent sur tout l'éventail de produits et de services financiers et sur tous les droits des consommateurs en matière financière énoncés dans les lois fédérales	D'ici le 31 mars 2012, un outil de planification de la retraite et d'autres ressources seront disponibles en format électronique	Non atteint	Module intégré à un outil plus complet de planification des objectifs financiers. Voir ci-dessous.
		D'ici le 31 mars 2012, examiner toutes les publications et l'information sur le Web pour s'assurer que des documents portant sur tous les droits des consommateurs en matière financière sont à la disposition des Canadiens	Entièrement atteint	Examen terminé.

(suite)

Ressources financières en 2012-2013 (millions de dollars)				Ressources humaines en 2012-2013 (équivalents temps plein)
Résultats escomptés	Indicateurs de rendement	Cibles/Réalisations attendues pour 2012-2013	Atteinte des cibles établies	Sommaire du rendement
		D'ici le 31 mars 2013, les documents concernant quatre nouveaux événements de la vie seront affichés sur le site Web de l'ACFC	Atteint en grande partie	Publication en ligne des documents concernant trois nouveaux événements de la vie en 2012-2013 (*Sensibiliser les enfants aux questions d'argent*, *Avoir des enfants* et *Financer des études postsecondaires*). Élaboration d'un contenu pour trois autres événements de la vie (*Perdre son emploi*, *Divorcer ou se séparer* et *La vie à la retraite*), qui seront disponibles en ligne d'ici septembre 2013.
		D'ici le 31 mars 2013, les outils de sélection d'un forfait bancaire et d'un compte d'épargne sont améliorés	Entièrement atteint	Énoncé détaillé des besoins des utilisateurs établi. Échéancier prolongé pour tenir compte de la disponibilité des ressources en TI et pour faire correspondre le déploiement avec le lancement des nouvelles normes Web du Conseil du Trésor en juillet 2013, ce qui simplifie le processus d'élaboration.
		D'ici le 31 mars 2013, la collecte des données sur les comptes bancaires et les cartes de crédit auprès des institutions financières est automatisée	Entièrement atteint	Automatisation terminée, lancée en novembre 2012.
		D'ici le 31 mars 2013, un outil pour l'établissement des objectifs financiers est disponible	Non atteint	Prototype fonctionnel de l'outil terminé. Pour simplifier le processus d'élaboration, nous avons changé la date de lancement pour qu'elle coïncide avec la mise en ligne du nouvel environnement Web en 2013.

(suite)

Ressources financières en 2012-2013 (millions de dollars)				Ressources humaines en 2012-2013 (équivalents temps plein)
Résultats escomptés	Indicateurs de rendement	Cibles/Réalisations attendues pour 2012-2013	Atteinte des cibles établies	Sommaire du rendement
Les tendances du marché et les questions nouvelles ayant une incidence sur les consommateurs de produits et services financiers sont suivies de près et évaluées	Les projets de recherche sont réalisés dans les délais convenus	D'ici le 31 mars 2013, un rapport de recherche est produit sur les ressources disponibles pour la planification de la retraite et l'épargne, et les lacunes sont cernées, le cas échéant	Entièrement atteint	L'examen des outils disponibles est terminé.
		D'ici le 31 mars 2013, un rapport de recherche sur les paiements sans espèces et les paiements mobiles est publié, qui tient compte des données et de l'information recueillies par le Groupe de travail sur l'examen du système de paiement	Atteint en grande partie	L'équipe de recherche a terminé l'ébauche du rapport et l'a mise en circulation pour recueillir des commentaires. L'ébauche sera finalisée et la version finale sera publiée en 2013-2014.
L'information sur les produits/services financiers et les droits des consommateurs en matière financière est présentée dans un langage clair	Les ressources pour l'éducation des consommateurs respectent les principes de l'ACFC sur le langage clair	Toutes les nouvelles ressources sont élaborées dans le respect des principes de l'ACFC sur le langage clair et ces principes sont appliqués lorsque les ressources sont mises à jour	Entièrement atteint	Les principes du langage clair ont été appliqués aux nouvelles publications et au nouveau contenu Web, ainsi qu'aux mises à jour des ressources existantes destinées aux consommateurs.
Les Canadiens utilisent les ressources de l'ACFC pour l'éducation des consommateurs	Nombre de Canadiens utilisant les ressources de l'ACFC pour l'éducation des consommateurs	Augmentation de 5 % par rapport à l'exercice précédent :		
		• du nombre de visites du site Web	Dépassé	Augmentation de 109 % du nombre de visites du site Web.
		• de l'utilisation des outils interactifs	Dépassé	Augmentation de 41 % de l'utilisation des outils interactifs.
		• du nombre d'exemplaires de publications distribués aux consommateurs et aux partenaires	Dépassé	Baisse de 17 % du nombre d'exemplaires de publications imprimées distribués, largement compensée par une hausse de 147 % du nombre de téléchargements de publications électroniques.

(suite)

Ressources financières en 2012-2013 (millions de dollars)		Ressources humaines en 2012-2013 (équivalents temps plein)		
Résultats escomptés	Indicateurs de rendement	Cibles/Réalisations attendues pour 2012-2013	Atteinte des cibles établies	Sommaire du rendement
		Les engagements en matière de services sont respectés :		
		• le temps moyen d'attente pour le consommateur qui communique par téléphone est de 30 secondes ou moins	Dépassé	Le temps d'attente moyen était de 13 secondes.
		• le taux d'abandon d'appel est de 5 % ou moins	Dépassé	Le taux d'abandon d'appel était de 2,9 %.
		• on a répondu à 80 % des lettres reçues dans un délai de 14 jours civils	Dépassé	On a répondu à 93 % des lettres dans un délai de 14 jours civils.
		• on a donné suite à 85 % des demandes de publications dans un délai de 10 jours civils	Dépassé	On a donné suite à 93 % des demandes de publications dans un délai de 10 jours civils.

Littératie financière

Ressources financières en 2012-2013 (millions de dollars)		Ressources humaines en 2012-2013 (équivalents temps plein)		
Dépenses prévues	Dépenses réelles	Prévues		Réelles
2,50	2,36	6		7
Résultats escomptés	Indicateurs de rendement	Cibles/Réalisations attendues pour 2012-2013	Atteinte des cibles établies	Sommaire du rendement
Les ressources de l'ACFC pour la littératie financière contribuent à l'acquisition et à l'amélioration des connaissances financières de base	Pourcentage des utilisateurs qui reconnaissent que les ressources de l'ACFC pour la littératie financière contribuent à l'acquisition et à l'amélioration de leurs connaissances financières de base	D'ici le 31 juillet 2012, le programme de littératie financière pour les adultes *Vos outils financiers* est terminé, en versions électronique et imprimée.	Entièrement atteint	Versions imprimée et électronique terminées dans les délais fixés. Lancement officiel de *Vos outils financiers* en septembre 2012.
Les Canadiens utilisent les ressources de l'ACFC pour l'éducation des consommateurs	Nombre de Canadiens utilisant les ressources de l'ACFC pour l'éducation des consommateurs	Augmentation de 10 % par rapport à l'exercice précédent du nombre d'inscriptions d'élèves en ligne à *La Zone*	Non atteint	Nous n'avons pas ciblé activement les communications aux élèves en 2012-2013. De plus, de nombreux nouveaux programmes de littératie financière sont offerts aux élèves. Nous examinons les améliorations pouvant être apportées à *La Zone* pour l'actualiser.
		Augmentation de 5 % par rapport à l'exercice précédent du nombre de classes inscrites à *La Zone*	Dépassé	Augmentation de 7 %.
		Augmentation de 5 % par rapport à l'exercice précédent du nombre de commandes des documents de *Finances personnelles : notions de base* (documents imprimés et téléchargements)	Dépassé	Guide de l'animateur : augmentation de 57 %. Cahier du participant : augmentation de 61 %. Nous attribuons cette hausse importante du nombre de commandes à la disponibilité des versions en PDF pouvant être commandées en ligne depuis avril 2012.

(suite)

Ressources financières en 2012-2013 (millions de dollars)				Ressources humaines en 2012-2013 (équivalents temps plein)
Résultats escomptés	Indicateurs de rendement	Cibles/Réalisations attendues pour 2012-2013	Atteinte des cibles établies	Sommaire du rendement
		D'ici le 31 mars 2013, trois séances de formation en littératie financière sont offertes aux organisations membres d'Arctic Co-operatives Limited (ACL)	Dépassé	Tenue de 10 ateliers auxquels ont assisté 85 participants dans diverses collectivités du Nunavut, choisies en fonction de la présence d'ACL. Les partenaires ont convenu d'étendre la portée du projet pilote : ils ont décidé d'offrir une formation aux membres de la collectivité en général, y compris au personnel d'ACL.
		D'ici le 31 mars 2013, le programme *Vos outils financiers* est publicisé conformément au plan de promotion et de communication	Entièrement atteint	Plan de promotion et de communication mis à exécution : • Le programme a été lancé officiellement en septembre 2012 avec la participation de nos partenaires – l'Autorité des marchés financiers du Québec et le Fonds pour l'éducation des investisseurs – ainsi que du ministre d'État (Finances), M. Menzies, et des organisations communautaires choisies pour tenir les ateliers pilotes en utilisant les documents de la boîte à outils. • Sensibilisation proactive des médias et publication d'un communiqué de presse.

(suite)

Ressources financières en 2012-2013 (millions de dollars)				Ressources humaines en 2012-2013 (équivalents temps plein)
Résultats escomptés	Indicateurs de rendement	Cibles/Réalisations attendues pour 2012-2013	Atteinte des cibles établies	Sommaire du rendement
				• Production et distribution de documents promotionnels, notamment une brochure, des cartes (documents imprimés), des bannières, des affiches et un modèle de courriel. • Tenue de kiosques à l'occasion de deux événements (symposium du Conseil relatif aux standards des planificateurs financiers, conférence de l'association des professionnels en ressources humaines de l'Ontario). • Publication d'articles dans les revues *MoneySense* et *L'Actualité*, ainsi que dans le bulletin de l'ACFC *Littératie financière*. • Une campagne de publipostage a ciblé les organisations qui pourraient s'intéresser à *Vos outils financiers*. • Trois projets pilotes organisés avec trois différentes organisations communautaires (Causeway, Centre de développement et d'éducation en entrepreneuriat, Entraide budgétaire) pour tenir des ateliers en utilisant les documents de la boîte à outils.

(suite)

Ressources financières en 2012-2013 (millions de dollars)				Ressources humaines en 2012-2013 (équivalents temps plein)
Résultats escomptés	Indicateurs de rendement	Cibles/Réalisations attendues pour 2012-2013	Atteinte des cibles établies	Sommaire du rendement
				Grâce à ces efforts, nous avons enregistré 81 463 visites sur le Web et distribué 3 554 modules imprimés au cours des 6 premiers mois suivant le lancement du programme.
L'information sur les produits/services financiers et les droits des consommateurs en matière financière est présentée dans un langage clair	Les ressources pour la littératie financière respectent les principes de l'ACFC sur le langage clair	Toutes les nouvelles ressources sont élaborées dans le respect des principes de l'ACFC sur le langage clair et ces principes sont appliqués lorsque les ressources sont mises à jour	Entièrement atteint	Toutes nos ressources sont élaborées dans le respect des principes de l'ACFC sur le langage et la présentation clairs. L'ACFC travaille avec des spécialistes du langage clair et de la littératie pour élaborer et mettre à jour ses ressources éducatives.

Surveillance de la conformité et application des lois

EFF = Entité financière sous réglementation fédérale

Ressources financières en 2012-2013 (millions de dollars)		Ressources humaines en 2012-2013 (équivalents temps plein)		
Dépenses prévues	Dépenses réelles	Prévues		Réelles
3,24	3,18	22,7		22,7
Résultats escomptés	Indicateurs de rendement	Cibles/Réalisations attendues pour 2012-2013	Atteinte des cibles établies	Sommaire du rendement
Établissement des éventuels cas de non-conformité avec les dispositions visant les consommateurs et de non-respect des codes de conduite et engagements publics des EFF, et conduite d'enquêtes avec promptitude	Les délais établis pour les activités de surveillance sont respectés	Les examens et les évaluations sont menés dans les délais établis. Les délais seront établis en fonction du type d'examen/ d'évaluation et de la complexité de la question de conformité.	Non atteint	La complexité des examens et des recommandations a contribué à ce que l'ACFC n'atteigne pas cet objectif. Plus précisément, l'ACFC a assujetti une EFF à un examen approfondi, qui s'est avéré beaucoup plus complexe que prévu initialement. Un examen complet a été mené avec succès, mais vu sa nature et son ampleur, l'ACFC n'a pas atteint cet objectif.
		90 % des plaintes sont classées selon leur nature dans un délai de 5 jours ouvrables à compter de leur réception à la Division de la surveillance de la conformité et de l'application des lois	Dépassé	98 % des plaintes ont été classées dans le délai établi.
		90 % des problèmes décelés dans les cas liés à la conformité sont portés à l'attention des EFF en cause, dans un délai de 30 jours ouvrables à compter de la date d'ouverture du dossier	Atteint en grande partie	86 % des problèmes décelés dans les cas liés à la conformité ont été portés à l'attention des EFF dans le délai établi. Des retards se sont produits en raison du manque de personnel; des mesures à cet égard ont été prises en 2012-2013.

(suite)

Ressources financières en 2012-2013 (millions de dollars)		Ressources humaines en 2012-2013 (équivalents temps plein)		
Résultats escomptés	Indicateurs de rendement	Cibles/Réalisations attendues pour 2012-2013	Atteinte des cibles établies	Sommaire du rendement
		Les enquêtes relatives aux éventuels cas de non-conformité avec les dispositions visant les consommateurs sont menées à bien dans le délai de deux ans prévu par la loi	Entièrement atteint	Toutes les enquêtes ont été menées dans le délai de deux ans.
		D'ici le 31 mars 2013, l'examen de l'application des principes du langage clair et simple (Phase 2) est terminé	Entièrement atteint	Examen terminé dans le délai établi.
Application des mesures de conformité ou d'exécution aux EFF pour combler les lacunes en matière de conformité	Les mesures de conformité et d'exécution sont prises avec vigilance	80 % des mesures d'exécution informelles sont préparées et présentées aux EFF dans les 180 jours qui suivent le repérage d'un éventuel cas de non-conformité avec les dispositions visant les consommateurs, les codes de conduite ou les engagements publics	Dépassé	93 % des mesures d'exécution informelles ont été préparées et présentées aux EFF dans le délai fixé.
	La prise de mesures correctives pour combler les lacunes en matière de conformité est surveillée	90 % des mesures correctives prises pour combler les lacunes en matière de conformité (plans d'action informels et ententes de conformité) sont examinées dans les 90 jours qui suivent la date d'échéance	Dépassé	100 % des mesures correctives prises pour combler les lacunes en matière de conformité ont été examinées dans le délai prévu.
Les EFF comprennent le rôle de l'ACFC et leurs obligations envers les consommateurs, et elles sont encouragées à adopter des politiques et des procédures pour remplir ces obligations	Une solide relation de surveillance avec les EFF est entretenue	Des lettres préliminaires sont envoyées aux nouvelles EFF dans les 60 jours qui suivent la réception de l'autorisation de fonctionnement	Atteint dans une certaine mesure	Quatre lettres préliminaires ont été envoyées à des EFF en 2012-2013, et l'une d'entre elles a été envoyée après les 60 jours prévus. Un problème de dotation a contribué à ce que l'ACFC ne réalise pas entièrement cet objectif.

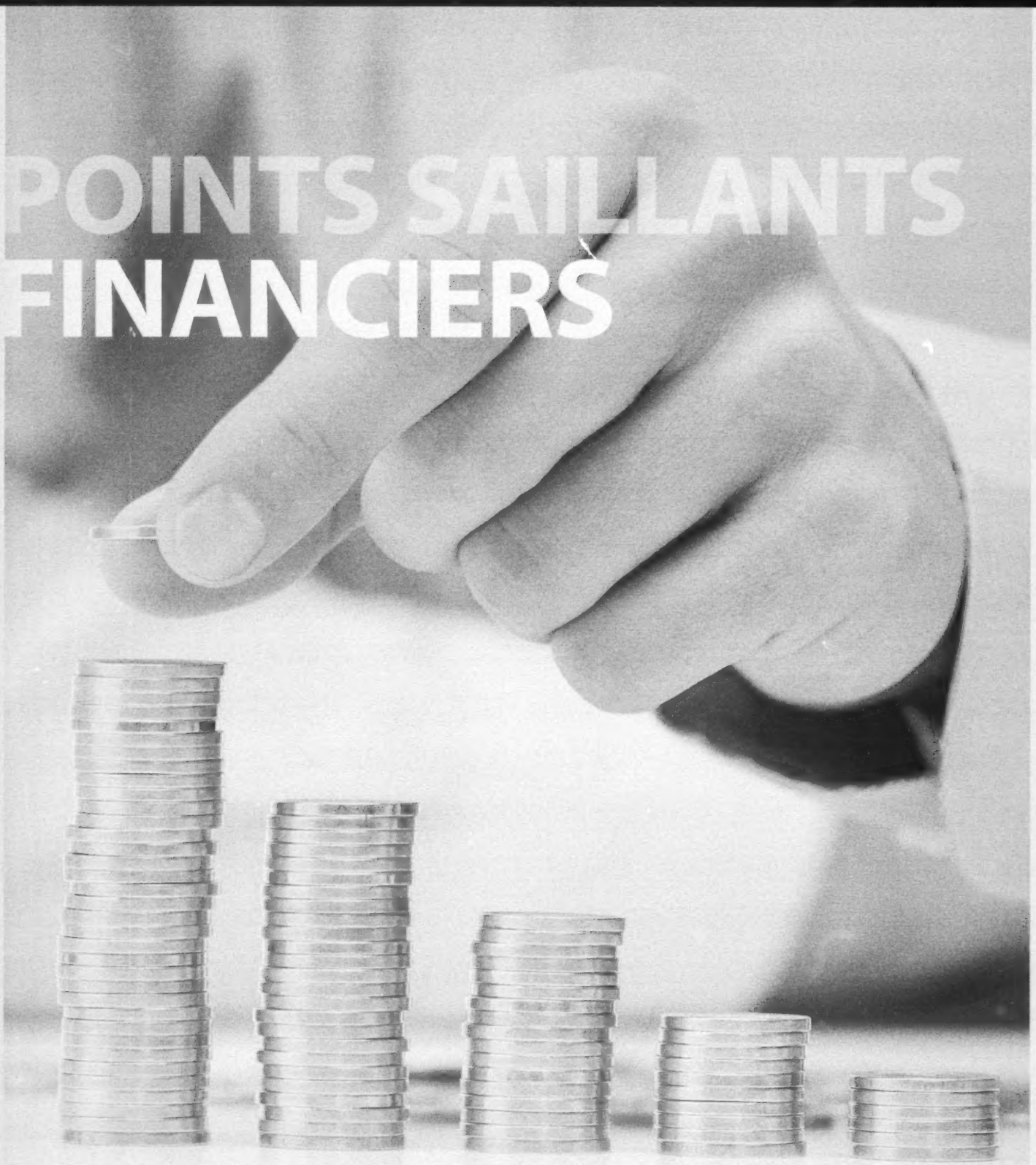
(suite)

Ressources financières en 2012-2013 (millions de dollars)				Ressources humaines en 2012-2013 (équivalents temps plein)
Résultats escomptés	Indicateurs de rendement	Cibles/Réalisations attendues pour 2012-2013	Atteinte des cibles établies	Sommaire du rendement
		Des réunions sont tenues chaque année avec 25 % des EFF de dépôt/prêt ou des EFF choisies	Entièrement atteint	Des réunions ont eu lieu avec 25 % des EFF en 2012-2013.
		Les EFF sont informées des nouvelles exigences législatives ou des modifications aux exigences législatives dans les 10 jours ouvrables suivant leur entrée en vigueur	Entièrement atteint	Les EFF ont été informées de trois nouveaux ensembles de règlements/lois dans le délai établi.
		D'ici le 31 mars 2013, un processus est mis au point pour les demandes de règlement de différend par un organisme indépendant	Entièrement atteint	Processus de demande mis au point dans le délai prévu.

Services internes

Ressources financières en 2012-2013 (millions de dollars)		Ressources humaines en 2012-2013 (équivalents temps plein)		
Dépenses prévues	Dépenses réelles	Prévues		Réelles
4,02	3,99	19,7		19,7
Résultats escomptés	Indicateurs de rendement	Cibles/Réalisations attendues pour 2012-2013	Atteinte des cibles établies	Sommaire du rendement
L'Agence applique de bonnes pratiques pour gérer et exécuter ses programmes de façon efficace et efficiente, et en conformité avec les politiques et le *Cadre de responsabilisation de gestion* du gouvernement du Canada	Vérifications ou examens indépendants des éléments liés à l'application, par l'ACFC, de ses propres politiques et procédures, ainsi que des politiques du gouvernement du Canada qui lui sont applicables	Pour les politiques applicables à l'ACFC, aucune observation importante n'est formulée dans les rapports de vérification ou d'examen (c.-à-d. aucun constat de non-conformité)	Entièrement atteint	Aucun constat de non-conformité formulé dans les rapports de vérification et d'examen indépendants à l'égard de l'application des politiques du gouvernement du Canada applicables à l'ACFC.
		Aucun écart important constaté dans les meilleures pratiques suivies par l'ACFC par rapport aux exigences de la *Politique sur le contrôle interne*	Entièrement atteint	Aucun constat d'écart important.
		D'ici le 31 mars 2013, un cadre de communication interne est mis au point	Atteint en grande partie	Un cadre de communication interne a été élaboré, mais n'a pas été entièrement mis au point avant la fin de l'exercice. Le cadre a été soumis à l'approbation de la direction le 11 avril 2013.

POINTS SAILLANTS FINANCIERS



POINTS SAILLANTS FINANCIERS

Points saillants financiers en 2012-2013

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est un organisme du gouvernement fédéral dont le financement repose en grande partie sur les évaluations des entités financières sous réglementation fédérale.

Dans son budget de 2008, le gouvernement du Canada a annoncé qu'il consacrerait 2 millions de dollars par année, à compter de l'exercice 2008-2009, à son Programme de la littératie financière. L'ACFC a droit à des crédits parlementaires, conformément à l'autorisation donnée au paragraphe 13(3) de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, pour financer les activités visant à améliorer la littératie financière au Canada.

Les dépenses de l'ACFC ont totalisé 13,26 millions de dollars pour l'exercice 2012-2013, soit une augmentation de 1,11 million de dollars, ou 9,1 p. 100, par rapport à l'exercice 2011-2012. Cette augmentation est principalement due à la hausse des dépenses en ressources humaines, aux investissements dans l'infrastructure technologique et aux coûts administratifs.

L'augmentation de 666 883 $, ou 8,8 p. 100, des dépenses en ressources humaines découle notamment de la dotation des postes vacants et des nouveaux postes en 2012-2013 et du plein effet des embauches effectuées en 2011-2012 pour le mandat élargi (supervision des exploitants de réseaux de cartes de paiement et fonction de recherche) et l'expansion du groupe des technologies de l'information. L'augmentation s'explique également par la croissance planifiée de la rémunération des employés selon les conditions d'emploi.

Les dépenses liées à la gestion de l'information et à la technologie de l'information (GI-TI) ont atteint 1 206 869 $, ce qui représente une augmentation de 503 098 $ par rapport à l'année précédente. L'Agence a engagé des dépenses pour rendre son site Web conforme aux directives du Secrétariat du Conseil du Trésor sur les normes d'accessibilité des sites Web gouvernementaux et entreprendre la mise en œuvre d'une solution de gestion du contenu. D'autres dépenses ont été engagées pour l'élaboration et la mise en œuvre de nouvelles applications conçues pour soutenir l'évolution de nos activités de supervision et d'éducation financière. Des activités connexes qui avaient été prévues pour 2011-2012 ont été amorcées en 2012-2013, de telle sorte que les dépenses de 2011-2012 ont été déplacées en 2012-2013.

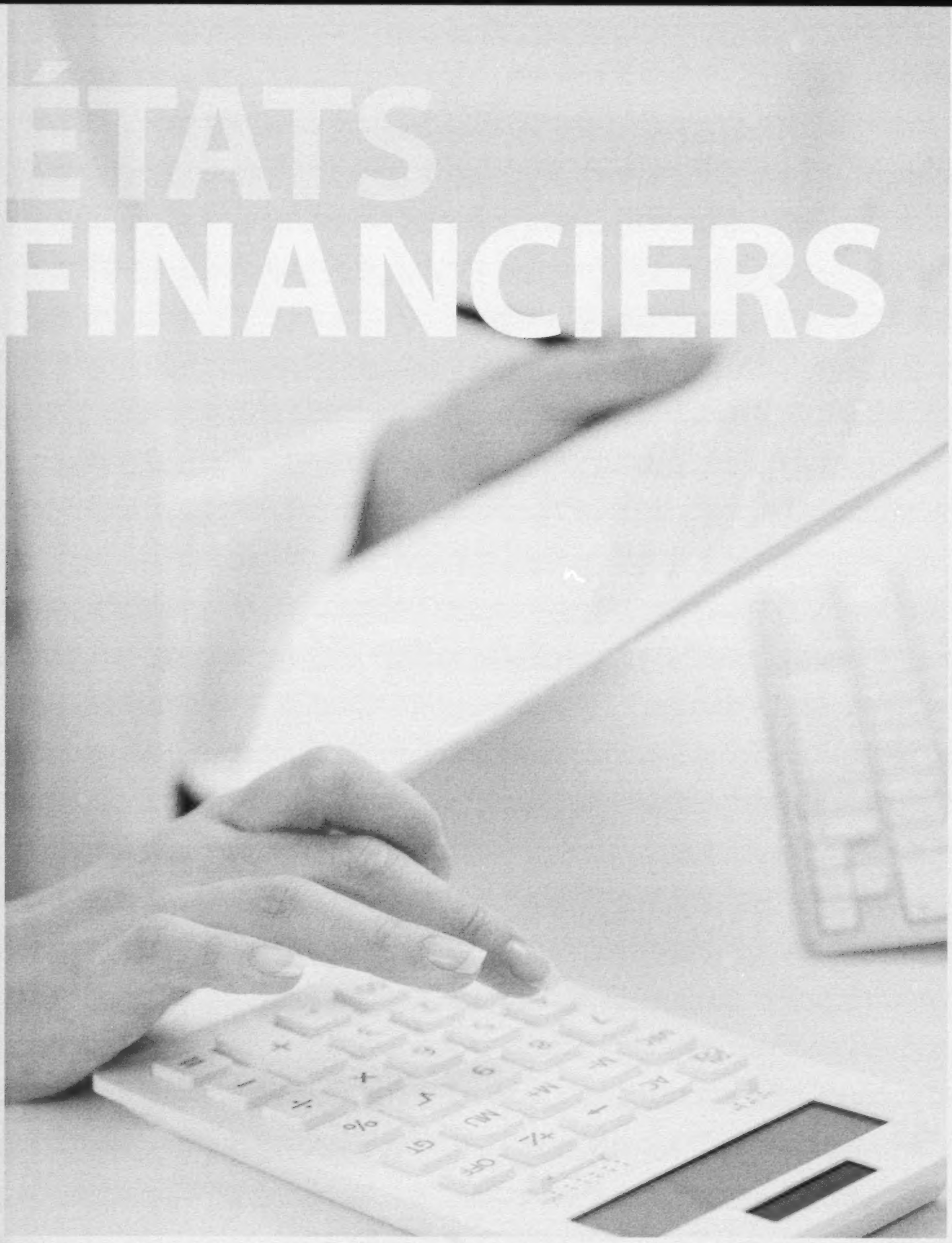
Les dépenses liées aux services professionnels ont diminué de 176 326 $ par rapport au chiffre enregistré en 2011-2012. Le coût des protocoles d'entente conclus par l'Agence avec d'autres organismes fédéraux a été révisé en 2012-2013; les augmentations ont été absorbées grâce à la réduction des coûts liés aux autres types de services professionnels, certains contrats de service ayant des portées et des échéanciers différents de ceux de l'exercice 2011-2012.

Les coûts administratifs et autres coûts ont augmenté de 130 859 $, ou 27,8 p. 100, en raison de la hausse des coûts d'impression des publications destinées aux consommateurs, notamment les nouveaux produits de littératie financière.

Depuis sa création, conformément au principe de gestion qui la guide, l'Agence met l'accent sur l'exécution des programmes prévus par la loi qui la régit. C'est pourquoi nous avons eu recours aux services communs ou partagés pour offrir des services ministériels génériques dans les cas où cette solution était la plus rentable.

Les partenariats de gestion stratégique continuent de donner à l'Agence la marge de manœuvre nécessaire pour gérer l'évolution des programmes de la manière la plus rentable et la plus efficiente possible.

ÉTATS FINANCIERS



ÉTATS FINANCIERS

Agence de la consommation en matière financière du Canada
Le 31 mars 2013

Déclaration de responsabilité de la direction englobant le contrôle interne en matière de rapports financiers

La direction de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) doit répondre de l'intégrité et de l'objectivité des états financiers ci-joints pour les exercices terminés le 31 mars 2013 et le 31 mars 2012, et de tous les renseignements qui y figurent. Les états financiers ont été préparés par la direction, conformément aux Normes internationales d'information financière.

Certaines données figurant dans les états financiers sont fondées sur les meilleures estimations et le jugement de la direction, et tiennent compte de l'importance relative des postes en question. Pour s'acquitter de ses obligations au chapitre de la comptabilité et de la présentation de rapports, la direction tient des comptes qui permettent l'enregistrement centralisé des opérations financières de l'ACFC.

Il incombe également à la direction de tenir un système efficace de contrôle interne en matière de rapports financiers, conçu pour donner une assurance raisonnable que l'information financière est fiable, que les actifs sont protégés et que les opérations sont dûment autorisées et comptabilisées en conformité avec la *Loi sur la gestion des finances publiques* et d'autres lois, règlements, autorisations et politiques applicables.

La direction veille aussi à assurer l'objectivité et l'intégrité des données figurant dans ses états financiers en sélectionnant soigneusement des employés qualifiés et en assurant leur formation et leur perfectionnement, en adoptant une structure organisationnelle permettant une répartition appropriée des responsabilités, en se dotant de programmes de communication visant à faire en sorte que tous les employés de l'ACFC comprennent les règlements, les politiques, les normes et les pouvoirs de gestion, et en évaluant chaque année l'efficacité du système de contrôle interne en matière de rapports financiers.

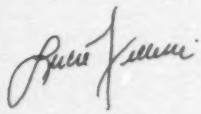
Une évaluation pour l'exercice terminé le 31 mars 2013 a été effectuée conformément à la *Politique sur le contrôle interne* du Secrétariat du Conseil du Trésor, et les résultats ainsi que le plan d'action qui en découlent sont résumés dans l'annexe.

Le système de contrôle interne en matière de rapports financiers est conçu pour atténuer les risques en les maintenant à un niveau raisonnable. Il s'appuie sur un processus continu consistant à cerner les risques principaux, à évaluer l'efficacité des principaux contrôles utilisés et à apporter les ajustements qui s'imposent.

L'efficacité et la pertinence du système de contrôle interne de l'ACFC font l'objet d'un examen, le cas échéant. Cet examen s'inscrit dans le travail axé sur les risques accompli par le personnel de la vérification interne – conformément à un protocole d'entente conclu avec le Bureau du surintendant des institutions financières – qui fait des audits périodiques axés sur les risques des différents secteurs d'activité de l'ACFC. L'examen s'inscrit aussi dans les travaux du Comité de vérification de l'ACFC, qui surveille les responsabilités de la direction consistant à tenir des systèmes de contrôle convenables et à assurer la qualité des rapports financiers, et recommande au commissaire l'approbation des états financiers vérifiés.

Deloitte LLP a vérifié les états financiers de l'ACFC et en fait rapport au ministre des Finances. Le présent rapport ne contient aucune opinion de l'auditeur au sujet de l'évaluation annuelle de l'efficacité des contrôles internes de l'ACFC en matière de rapports financiers.

La commissaire intérimaire
et dirigeante principale des finances
de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada,



Lucie Tedesco

Ottawa, Canada
Le 25 juin 2013

Deloitte.

Deloitte s.r.l.
800 – 100, rue Queen
Ottawa, ON K1P 5T8
Canada

Tél: 613 236 2442
Téléc: 613 236 2195
www.deloitte.ca

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Au ministre des Finances

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2013, et l'état des résultats et du résultat étendu total, l'état des variations des capitaux propres et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes internationales d'information financière, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifiions et réalisions l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus dans le cadre de notre audit sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Opinion

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada au 31 mars 2013, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes internationales d'information financière.

Autres sujets

L'état de la situation financière au 31 mars 2012, et l'état des résultats et du résultat étendu total, l'état des variations des capitaux propres et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date ont été audités par un autre auditeur qui a émis une opinion sans réserve le 4 juillet 2012.

Deloitte s.r.l.

Comptables agréés
Experts-comptables autorisés

Ottawa, ON
25 juin 2013

Agence de la consommation en matière financière du Canada

État de la situation financière

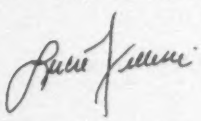
Au 31 mars

(en dollars canadiens)	Note	2013	2012
ACTIF			
Actifs courants			
Liquidités disponibles		2 142 344 $	1 464 739 $
Comptes à recevoir, montant net	7	166 857	206 623
Autres créances	7	294 892	97 544
Charges payées d'avance		23 046	31 031
Actifs non courants			
Immobilisations corporelles	9	439 621	680 780
Actifs incorporels	10	168 354	65 230
TOTAL DE L'ACTIF		**3 235 114 $**	**2 545 947 $**
PASSIF			
Passifs courants			
Comptes à payer et autres créditeurs	8,16	1 975 510	1 296 080
Cotisations constatées d'avance		377 039	597 346
Avantages du personnel – Congés de maladie	11	325 749	235 950
Avantages du personnel – Indemnités de départ	11	416 737	18 271
Passifs non courants			
Avantages du personnel – Indemnités de départ	11	154 048	412 269
Total du passif		**3 249 083**	**2 559 916**
ACTIF NET NÉGATIF			
Déficit cumulé	18	(13 969)	(13 969)
TOTAL DU PASSIF ET DES CAPITAUX PROPRES NÉGATIFS		**3 235 114 $**	**2 545 947 $**

Contrats de location-exploitation et autres engagements 13

Approuvé par :

La commissaire intérimaire et dirigeante principale des finances
de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada,



Lucie Tedesco

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

État des résultats et du résultat étendu total

Exercice terminé le 31 mars

(en dollars canadiens)	Note	2013	2012
PRODUITS			
Cotisations		11 258 265 $	10 420 802 $
Autres produits		5	45
Total des produits		**11 258 270**	**10 420 847**
CHARGES			
Salaires et avantages du personnel		8 239 729	7 572 846
Services professionnels		1 961 467	2 137 793
Gestion et technologie de l'information		1 206 869	703 771
Locaux		1 038 391	1 028 246
Frais administratifs et autres		601 749	470 890
Déplacements		172 355	185 147
Intérêts	16	37 710	54 394
Total des charges		**13 258 270**	**12 153 087**
Résultats d'exploitation nets avant le financement public et les sanctions administratives pécuniaires		**(2 000 000)**	**(1 732 240)**
Financement public	17	2 000 000	1 732 240
Résultats d'exploitation nets avant les sanctions administratives pécuniaires		**–**	**–**
Sanctions administratives pécuniaires	12	280 000	212 500
Sanctions administratives pécuniaires réalisées pour le compte du gouvernement	12	(280 000)	(212 500)
Résultats d'exploitation nets et résultat étendu total		**– $**	**– $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

État des variations de l'actif net négatif

Exercice terminé le 31 mars

(en dollars canadiens)	Déficit cumulé
Déficit au 31 mars 2011	**(13 969) $**
Résultats d'exploitation nets et résultat étendu total	–
Déficit au 31 mars 2012	**(13 969)**
Résultats d'exploitation nets et résultat étendu total	–
Déficit au 31 mars 2013	**(13 969) $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

État des flux de trésorerie

Exercice terminé le 31 mars

(en dollars canadiens)	Note	2013	2012
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'EXPLOITATION			
Encaissements provenant des entités financières et d'autres ministères du gouvernement		13 626 833 $	13 350 852 $
Décaissements destinés aux fournisseurs et aux employés		(12 487 127)	(13 186 141)
Intérêts payés	16	(37 710)	(54 394)
Sanctions administratives pécuniaires non disponibles versées au Trésor	12	(280 000)	(212 500)
Liquidités nettes (affectées aux) générées par les activités d'exploitation		**821 996**	**(102 183)**
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT			
Acquisitions d'immobilisations	9	(18 679)	(558 617)
Acquisitions d'actifs incorporels	10	(125 712)	(26 998)
Liquidités nettes affectées aux activités d'investissement		**(144 391)**	**(585 615)**
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS DE FINANCEMENT			
Nouveaux emprunts	16	7 000 000	8 000 000
Remboursements		(7 000 000)	(8 000 000)
Liquidités nettes générées par les activités de financement		**–**	**–**
AUGMENTATION (DIMINUTION) NETTE DES LIQUIDITÉS DISPONIBLES		**677 605**	**(687 798)**
LIQUIDITÉS DISPONIBLES AU DÉBUT DE L'EXERCICE		**1 464 739**	**2 152 537**
LIQUIDITÉS DISPONIBLES À LA FIN DE L'EXERCICE		**2 142 344 $**	**1 464 739 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Agence de la consommation en matière financière du Canada

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 mars 2013

(en dollars canadiens)

1. Mandat et objectifs

Le 24 octobre 2001, la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* (la Loi) est entrée en vigueur, constituant l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (l'ACFC ou l'Agence). L'Agence est chargée de renforcer la surveillance des mesures de protection des consommateurs dans le secteur des services financiers sous réglementation fédérale et de diversifier les activités d'éducation des consommateurs. L'Agence est un organisme fédéral et elle figure donc à l'annexe I.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Le gouvernement du Canada constitue la société mère de l'ACFC et, à ce titre, exerce un contrôle ultime sur cette dernière.

Le mandat de l'ACFC est énoncé dans la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, et il consiste en ce qui suit :

a) superviser les institutions financières pour s'assurer qu'elles se conforment :
   i. aux dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables;
   ii. à toutes conditions imposées par le ministre des Finances (le ministre) ou tous engagements exigés de sa part en vertu d'une loi mentionnée à l'annexe 1 relativement à la protection des clients des institutions financières ou à toutes instructions données par celui-ci en vertu de la présente loi;

b) inciter les institutions financières à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre :
   i. les dispositions, conditions, engagements et instructions visés à l'alinéa a);
   ii. les codes de conduite volontaires qui sont adoptés par elles en vue de protéger les intérêts de leurs clients et qui sont accessibles au public;
   iii. les engagements publics pris par elles en vue de protéger les intérêts de leurs clients;

c) surveiller la mise en œuvre des codes de conduite volontaires qui sont adoptés par ces institutions financières en vue de protéger les intérêts des clients et qui sont accessibles au public, et surveiller les engagements publics pris par les institutions financières en vue de protéger les intérêts des clients;

d) sensibiliser les consommateurs en ce qui a trait aux obligations des institutions financières découlant des dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables et à toute question liée à la protection des consommateurs de produits et services financiers;

e) favoriser, en collaboration avec les ministères, les sociétés mandataires ou les organismes fédéraux ou provinciaux, les institutions financières et les organisations de consommateurs ou autres, la compréhension des services financiers et des questions qui s'y rapportent;

f) surveiller et évaluer les tendances et questions qui se dessinent et qui peuvent influer sur les consommateurs de produits et services financiers;

g) collaborer avec les intervenants au développement et au soutien d'initiatives visant à renforcer la littératie financière des Canadiens et, à cette fin, coordonner ses activités avec les leurs;

h) superviser les exploitants de réseaux de cartes de paiement pour s'assurer qu'ils se conforment aux dispositions de la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement* et de ses règlements;

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 mars 2013

(en dollars canadiens)

i) inciter les exploitants de réseaux de cartes de paiement à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre les dispositions de la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement* et de ses règlements;

j) surveiller la mise en œuvre des codes de conduite volontaires qui sont adoptés par les exploitants de réseaux de cartes de paiement et qui sont accessibles au public, et surveiller les engagements publics pris par les exploitants concernant leurs pratiques commerciales à l'égard des réseaux de cartes de paiement;

k) sensibiliser le public en ce qui a trait aux obligations des exploitants de réseaux de cartes de paiement au titre des codes de conduite volontaires et au titre de la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement*.

Le paragraphe 18(3) de la Loi prévoit que le secteur finance les coûts de fonctionnement de l'Agence au moyen de cotisations. Les activités de l'ACFC sont en règle générale entièrement financées de cette façon aux termes du paragraphe 13(2) de la Loi. L'ACFC est néanmoins autorisée à recevoir des crédits parlementaires conformément à l'autorisation donnée au paragraphe 13(3) de la Loi.

Les produits que l'ACFC tire des cotisations sont exigés conformément au *Règlement sur les cotisations des institutions financières (Agence de la consommation en matière financière du Canada)* et au mode d'évaluation financière qui s'applique aux exploitants des réseaux de cartes de paiement, qui énoncent les méthodes servant à déterminer la cotisation de chaque institution.

L'Agence gère ses besoins en fonds de roulement en empruntant des fonds du gouvernement du Canada, conformément à l'autorisation donnée au paragraphe 13(1) de la Loi.

2. Information contextuelle

La commissaire intérimaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada a autorisé la publication des états financiers pour l'exercice terminé le 31 mars 2013, le 25 juin 2013. Le siège de l'Agence est situé au 427, avenue Laurier Ouest à Ottawa (Ontario), Canada. Les activités principales de l'ACFC sont décrites à la note 1.

3. Présentation

Les états financiers ont été préparés d'après les coûts historiques, sauf pour les liquidités disponibles, qui ont été évaluées à leur juste valeur.

Les états financiers sont présentés en dollars canadiens parce qu'il s'agit de la monnaie de l'environnement économique principal dans lequel l'ACFC exerce ses activités.

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 mars 2013

(en dollars canadiens)

Énoncé de conformité

Les états financiers de l'ACFC ont été préparés conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS) édictées par le Conseil des normes comptables internationales. Les méthodes comptables utilisées pour préparer les états financiers se fondent sur les normes IFRS en vigueur le 31 mars 2013, y compris les IFRS prises individuellement, les Normes comptables internationales (IAS) et les interprétations données par le Comité d'interprétation des Normes internationales d'information financière et par l'ancien Comité permanent d'interprétation. Les méthodes comptables décrites ci-après ont été appliquées de manière constante à toutes les périodes présentées.

4. Nouvelles normes et interprétations non encore adoptées

(i) Instruments financiers

La norme IFRS 9, « Instruments financiers », a été édictée par le Conseil des normes comptables internationales en novembre 2009 et révisée le 28 octobre 2010; elle remplacera la norme IAS 39, « Instruments financiers : comptabilisation et évaluation ». La norme IFRS 9 utilise une approche unique pour le classement des actifs financiers en fonction d'une évaluation soit au coût amorti, soit à la juste valeur, et elle remplace les règles multiples énoncées dans la norme IAS 39. L'approche qui sous-tend la norme IFRS 9 repose sur la façon dont l'entité gère ses instruments financiers dans le cadre de son modèle de gestion et sur les caractéristiques des flux de trésorerie contractuels de ses actifs financiers. Deux types d'évaluation continuent d'exister pour comptabiliser le passif financier selon la norme IFRS 9 : la juste valeur au moyen des résultats nets et le coût amorti. Le passif financier détenu à des fins de transaction est calculé selon la juste valeur au moyen du résultat net, et tous les autres éléments du passif financier sont calculés au coût amorti à moins que l'option de la juste valeur ne soit utilisée. Le traitement des instruments dérivés incorporés selon la nouvelle norme est compatible avec la norme IAS 39 et il s'applique aux passifs financiers et aux contrats hôtes non dérivés non compris dans le champ d'application de la norme.

La norme IFRS 9 sera en vigueur pour les périodes annuelles à compter du 1er janvier 2015, mais elle peut être adoptée avant cette date. La direction estime pour le moment que la norme IFRS 9 ne devrait pas avoir une incidence importante sur les états financiers.

(ii) Évaluation de la juste valeur

La norme IFRS 13, « Évaluation de la juste valeur », qui établit un cadre global pour l'évaluation de la juste valeur et prescrit les exigences en matière d'information pour toutes les normes IFRS, a été publiée par le Conseil des normes comptables internationales le 12 mai 2011. La nouvelle norme précise que la juste valeur est le prix qui serait obtenu pour la vente d'un actif, ou payé pour le transfert d'un élément de passif, dans le cadre d'une transaction ordonnée entre des participants au marché, à la date de l'évaluation. Elle établit également les renseignements à divulguer au sujet de l'évaluation de la juste valeur. La norme IFRS 13 sera en vigueur pour les périodes annuelles à compter du 1er janvier 2013. La direction estime pour le moment que la norme IFRS 13 ne devrait pas avoir une incidence importante sur les états financiers.

(iii) Comptabilisation des avantages du personnel

En juin 2011, le Conseil des normes comptables internationales a publié d'importantes modifications à la norme IAS 19, « Avantages du personnel ». Ces modifications ont une incidence sur la comptabilisation des gains et pertes actuariels, car elles éliminent l'application de l'approche dite la methode du corridor et exigent la comptabilisation immédiate dans les autres éléments du résultat étendu. Les montants des autres éléments du résultat étendu ne peuvent pas être inscrits dans l'état des résultats lorsque le passif est finalement établi. Des modifications ont également été apportées à

la comptabilisation, à l'évaluation et à la présentation des coûts des services passés, du coût des avantages et des charges financières ou du revenu se rapportant aux avantages du personnel. De plus, les prestations de cessation d'emploi sont constatées au titre du passif à la première des deux dates suivantes, à savoir la date à laquelle l'entité ne peut plus retirer l'offre de prestation de cessation d'emploi ou la date à laquelle elle comptabilise tout coût de restructuration connexe. De nouvelles exigences en matière de divulgation de renseignements ont été ajoutées. Les modifications sont en vigueur pour les périodes à compter du 1er janvier 2013 et elles s'appliquent généralement de façon rétrospective, à quelques exceptions près.

Compte tenu de l'application rétrospective de la norme révisée, l'incidence escomptée sur les résultats annuels de 2013, y compris le changement connexe à la présentation décrit ci-dessous, est la suivante :

- les résultats nets seront accrus du montant des pertes actuarielles de 137 829 $ actuellement comptabilisées dans l'État des résultats et du résultat étendu total;
- les autres éléments du résultat étendu seront réduits du montant des pertes actuarielles de 137 829 $, actuellement présentées dans les autres éléments du résultat étendu;
- le total des résultats nets et des autres éléments du résultat étendu équivaudra aux résultats nets actuellement présentés dans l'état des résultats et du résultat étendu total, car l'ACFC n'utilise pas actuellement l'approche dite du corridor.

(iv) Présentation des composantes des autres éléments du résultat étendu

En juin 2011, le Conseil des normes comptables internationales a publié des modifications à la norme IAS 1, « Présentation des états financiers ». Aux termes de ces modifications, les entités doivent regrouper les composantes des autres éléments du résultat étendu selon la mesure dans laquelle elles peuvent être reclassées sous les résultats nets au cours des périodes subséquentes (rajustements de reclassement); les modifications font ressortir l'importance de présenter les résultats nets et les autres éléments du résultat étendu de façon regroupée et en caractères d'égale importance. Les modifications sont en vigueur pour les périodes annuelles à compter du 1er juillet 2012.

5. Résumé des principales méthodes comptables

a) Liquidités disponibles

L'ACFC ne possède pas son propre compte bancaire. Toutes les opérations financières de l'Agence passent par le Trésor, un mécanisme bancaire administré par le receveur général du Canada. Les liquidités disponibles de l'ACFC représentent le montant que l'Agence a le droit de retirer du Trésor sans autre autorisation. Ce montant ne produit pas d'intérêts.

b) Instruments financiers

L'ACFC classe les instruments financiers au moment de leur comptabilisation initiale en fonction des raisons pour lesquelles les actifs financiers ont été acquis ou les passifs ont été engagés. Tous les instruments financiers sont comptabilisés initialement à leur juste valeur.

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 mars 2013

(en dollars canadiens)

Leur juste valeur correspond au prix de transaction, soit la juste valeur de la contrepartie donnée ou reçue. Après leur comptabilisation initiale, les instruments financiers sont évalués par l'application du traitement comptable qui correspond à leur classement.

Classification	Traitement comptable
Juste valeur au moyen des résultats nets	Les liquidités disponibles sont classées comme « juste valeur au moyen des résultats nets ». Les liquidités disponibles sont évaluées à leur juste valeur.
Prêts et créances	Les comptes à recevoir et autres créances sont classés à titre de « prêts et créances ». Les prêts et créances sont des actifs financiers non dérivés, autres que des titres de créance, qui donnent lieu à des paiements fixes ou calculables. Après leur comptabilisation initiale, les prêts et créances sont évalués à leur coût amorti par l'application de la méthode du taux d'intérêt effectif. Les gains, les pertes et les intérêts créditeurs sont comptabilisés en produits ou en charges en fonction de la nature du prêt ou de la créance dont ils découlent.
Autres passifs financiers	Les comptes à payer et autres créditeurs ainsi que les cotisations constatées d'avance sont classés comme « autres passifs financiers ». Les autres passifs financiers sont des passifs financiers non dérivés, qui n'ont pas été comptabilisés à leur juste valeur. À la suite de leur comptabilisation initiale, les autres passifs financiers sont évalués à leur coût amorti par l'application de la méthode du taux d'intérêt effectif. Les gains, les pertes et les intérêts débiteurs sont comptabilisés en produits ou en charges en fonction de la nature du passif financier dont ils découlent.

Dépréciation des actifs financiers – À la date correspondant à la production du rapport, l'ACFC détermine s'il existe des preuves tangibles indiquant qu'un actif financier ou un groupe d'actifs financiers est déprécié. Un actif financier ou un groupe d'actifs financiers est réputé être déprécié si, et seulement si, il existe des preuves tangibles qu'il y a eu dépréciation à la suite d'un ou de plusieurs événements s'étant produits après la comptabilisation initiale de l'actif (un événement générateur de pertes subies) et que cet événement générateur de pertes a une incidence sur les flux de trésorerie futurs estimatifs de l'actif financier, ou du groupe d'actifs financiers, qu'il est possible d'estimer de façon fiable.

Pour les actifs financiers constatés au coût après amortissement, l'ACFC commence par déterminer si des indications objectives de dépréciation existent pour chaque actif, dans le cas des actifs financiers importants individuellement, ou pour le groupe d'actifs, dans le cas des actifs financiers qui ne sont pas importants individuellement. Si l'ACFC détermine qu'il n'existe aucune indication objective de dépréciation pour un actif financier considéré individuellement, important ou non, elle inclut cet actif dans un groupe d'actifs financiers présentant des caractéristiques de risque de crédit similaires et soumet collectivement les actifs à un test de dépréciation. Les actifs soumis à un test de dépréciation individuel pour lesquels une perte de valeur est comptabilisée ou continue de l'être ne sont pas inclus dans un test de dépréciation collectif. S'il existe une indication objective de perte de valeur subie, le montant de la perte est égal à la différence entre la valeur comptable de l'actif et la valeur actualisée des flux de trésorerie futurs estimatifs (hors pertes de crédit futures prévues). La valeur actualisée des flux de trésorerie futurs estimatifs est actualisée au taux d'intérêt effectif d'origine de l'actif financier.

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 mars 2013

(en dollars canadiens)

Si, au cours d'un exercice ultérieur, le montant de la perte de valeur estimative augmente ou diminue en raison d'un événement survenant après la comptabilisation de la dépréciation, la perte de valeur comptabilisée précédemment est accrue ou réduite en ajustant le compte de correction de valeur. Si une somme radiée ultérieurement est recouvrée plus tard, le recouvrement est constaté à l'état des résultats et du résultat étendu total.

c) Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont constatées à leur coût historique, déduction faite de l'amortissement cumulé ou des pertes de valeur cumulées, le cas échéant. Le coût historique comprend le coût de remplacement de parties d'immobilisations corporelles au cours de la période pendant laquelle il est engagé, si les critères de constatation sont satisfaits. Les coûts de réparation et d'entretien sont constatés dans l'état des résultats et du résultat étendu total au cours de la période pendant laquelle ils sont engagés.

L'amortissement est comptabilisé selon la méthode linéaire et étalé sur la durée de vie utile estimative des éléments d'actif comme il suit :

Actif	Vie utile
Mobilier et agencements	7 ans
Améliorations locatives	moindre de la vie utile et de la durée restante du bail
Logiciels	5 ans
Matériel de bureau	4 ans
Matériel informatique	3 ans

Les logiciels sont capitalisés au titre des immobilisations corporelles lorsqu'ils font partie intégrante du matériel connexe. Les valeurs résiduelles des actifs, leurs durées de vie utile et les méthodes d'amortissement sont examinées à la fin de chaque exercice et rajustées prospectivement s'il y a lieu.

d) Actifs incorporels

Les actifs incorporels s'entendent des logiciels acquis à l'externe qui ne font pas partie intégrante du matériel connexe. Les actifs incorporels acquis à l'externe sont évalués initialement au coût historique. Après leur comptabilisation initiale, les actifs incorporels sont évalués au coût réduit de l'amortissement cumulé et des pertes de dépréciation accumulées.

L'ACFC détient des actifs incorporels à durée de vie utile déterminée qui sont amortis tout au long de leur vie économique utile et qui font l'objet d'une évaluation de dépréciation toutes les fois qu'ils présentent un signe indiquant qu'ils pourraient avoir subi une dépréciation. La période et la méthode d'amortissement des actifs incorporels à durée de vie utile déterminée sont examinées au moins à la fin de chaque exercice.

L'amortissement est calculé selon la méthode linéaire pour réduire la valeur comptable des actifs incorporels en fonction de leur durée de vie utile estimative de cinq ans et il est comptabilisé en rapport avec le poste de dépense connexe selon l'activité à laquelle il se rapporte.

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 mars 2013

(en dollars canadiens)

e) Dépréciation des actifs non financiers

À chaque date de clôture, l'ACFC détermine la mesure dans laquelle il existe des indications internes qu'un actif pourrait avoir subi une dépréciation (p. ex. actif endommagé ou qui n'est plus utilisé). S'il existe une indication de cet ordre, ou lorsqu'un actif doit être soumis à un test de dépréciation annuel, l'ACFC détermine la valeur recouvrable estimative de l'actif.

La valeur recouvrable d'un actif est sa juste valeur déduction faite du coût engagé pour le vendre ou sa valeur d'usage, soit le montant le plus élevé des deux. Lorsque la valeur comptable d'un actif dépasse sa valeur recouvrable, l'actif est considéré comme déprécié et est réduit à sa valeur recouvrable. Étant donné le modèle de gestion fondé sur le recouvrement des coûts de l'ACFC, le risque de non-recouvrement de la valeur comptable de l'actif est inexistant.

L'ACFC évalue les immobilisations incorporelles generées en interne qui ne sont pas utilisées aux fins de dépréciation annuelle.

f) Avantages du personnel

i) Avantages à court terme

Les avantages à court terme sont comptabilisés à l'État des résultats et du résultat étendu total lorsqu'un employé a rendu le service. Les absences rémunérées à court terme impayées qui sont acquises à la date de clôture sont constatées à la fin de l'année et ne sont pas actualisées. Les absences rémunérées à court terme qui devraient se produire au cours des douze mois suivant la date de clôture sont classées comme avantages du personnel à court terme. L'ACFC cotise au Régime de soins de santé de la fonction publique et au Régime de soins dentaires parrainés par le gouvernement du Canada.

ii) Avantages postérieurs à l'emploi

Prestations de retraite

La quasi-totalité des employés de l'ACFC participent au Régime de pension de retraite de la fonction publique, un régime de pension à prestations déterminées contributives créé en vertu d'une loi et parrainé par le gouvernement du Canada. Les employés et l'ACFC doivent cotiser au Régime pour couvrir les coûts afférents du service. Aux termes de la loi actuellement en vigueur, l'ACFC n'a aucune obligation juridique ou implicite de verser d'autres cotisations relativement à des services antérieurs ou à un déficit du Régime. En conséquence, les cotisations sont constatées en charges au cours de l'année pendant laquelle les employés ont rendu des services, et elles représentent l'obligation totale de l'ACFC au titre des prestations de retraite.

Indemnités de départ

À la cessation d'emploi, les employés ont droit à certains avantages prévus par leurs conditions d'emploi en vertu d'un régime d'indemnités de départ. Le coût de ces indemnités s'accumule au fur et à mesure que l'employé fournit les services nécessaires pour avoir droit aux indemnités. Ces indemnités constituent la seule obligation de l'ACFC au chapitre des indemnités de départ. L'indemnité de départ se fonde sur le salaire final de l'employé.

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 mars 2013

(en dollars canadiens)

Le coût des indemnités est établi au 31 mars de chaque année, selon des calculs actuariels fondés sur la méthode de répartition des prestations au prorata des services rendus. L'obligation n'est pas financée. L'évaluation du passif est basée sur le taux d'actualisation lié au marché courant, qui se fonde sur le taux de rendement sur le marché des obligations de sociétés de grande qualité à la date de l'État de la situation financière, et sur d'autres hypothèses actuarielles, qui représentent les meilleures estimations à long terme de la direction à l'égard de facteurs tels que les augmentations salariales futures et les taux de démission des employés. Les gains actuariels (pertes actuarielles) sont constatés dans l'État des résultats et du résultat étendu total.

Autres prestations

Le gouvernement du Canada parraine divers autres régimes d'avantages du personnel dont peuvent profiter les anciens employés à la retraite. Le Régime de soins de santé de la fonction publique et le Régime de soins dentaires des pensionnés sont les deux principaux régimes à l'intention des retraités de l'ACFC. Il s'agit de régimes à prestations déterminées parrainés par le gouvernement du Canada. L'ACFC doit cotiser aux régimes pour couvrir les coûts afférents du service. Aux termes de la loi actuellement en vigueur, l'ACFC n'a aucune obligation juridique ou implicite de verser d'autres cotisations relativement à des services antérieurs ou à un déficit du Régime. En conséquence, les cotisations sont constatées en charges au cours de l'année pendant laquelle les employés ont rendu des services, et elles représentent l'obligation totale de l'ACFC au titre de ces régimes.

iii) Autres avantages à long terme

Congés de maladie

Les employés ont le droit d'accumuler des congés de maladie jusqu'à leur départ à la retraite ou à leur cessation d'emploi. Les crédits de congé de maladie ne peuvent être ni soldés au moment de la retraite ou d'une cessation d'emploi, ni utilisés en tant que vacances. Tous les congés de maladie constituent un avantage cumulatif sans droit acquis. Ils sont comptabilisés comme un passif lorsqu'il est estimé que les congés de maladie devant être pris seront supérieurs aux allocations futures.

Le coût des congés de maladie ainsi que la valeur actualisée de l'obligation sont établis au moyen d'une évaluation actuarielle. Les gains et les pertes sont constatés dans les résultats nets dans la période au cours de laquelle ils se produisent.

g) Contrats de location

Les contrats de location qui prévoient qu'une grande partie des risques et des avantages inhérents à la propriété sont conservés par le bailleur sont classés dans la catégorie des contrats de location-exploitation. Les paiements effectués en vertu de ce type de contrat (déduction faite de toute contribution reçue du bailleur) sont constatés à l'État des résultats et du résultat étendu total selon la méthode linéaire, sur la durée du contrat de location.

Le pouvoir d'emprunt de l'ACFC ne lui permet pas de conclure des contrats de location classés comme étant des contrats de location-financement. L'ACFC a instauré des procédures pour examiner tous les contrats de location et déterminer si les modalités proposées auraient pour résultat de transférer à l'ACFC la quasi-totalité des avantages et risques attribuables à la propriété.

L'ACFC comptabilise les frais associés aux contrats de location-exploitation dans l'état des résultats et du résultat étendu total au cours de la période pendant laquelle ils sont engagés.

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 mars 2013

(en dollars canadiens)

h) Financement public

Le financement public, y compris les crédits parlementaires, est comptabilisé lorsqu'il est raisonnable de croire qu'il sera reçu et lorsque toutes les conditions qui s'y rattachent ont été remplies. Lorsque le financement est associé à un poste de dépense, il est comptabilisé en produits sur la période nécessaire pour le rattacher systématiquement aux coûts qu'il est censé compenser. Le financement et les charges correspondantes sont comptabilisés en chiffres bruts.

i) Constatation des produits

L'ACFC constate ses produits à un montant suffisant pour récupérer ses charges. Les montants qui ont été facturés et à l'égard desquels aucuns frais n'ont été engagés sont inscrits à titre de cotisations constatées d'avance à l'État de la situation financière. Les produits sont constatés dans l'exercice au cours duquel ils sont gagnés (service fourni), qu'ils aient été facturés ou perçus, ou non. Par conséquent, au 31 mars de chaque année, des montants peuvent avoir été perçus avant l'engagement de frais ou la prestation de services ou, dans le cas contraire, des fonds peuvent ne pas avoir été perçus et sont dus à l'ACFC. L'ACFC évalue ses arrangements liés aux produits au regard de critères précis pour déterminer si elle agit à titre de mandant ou de mandataire. L'ACFC est arrivée à la conclusion qu'elle agissait à titre de mandant pour tous ses arrangements liés aux produits.

Cotisations — Les produits découlant des cotisations sont constatés d'après les coûts réellement engagés. Les cotisations sont facturées pour recouvrer les coûts, et tous les coûts sont considérés comme recouvrables. Les cotisations sont facturées chaque année d'après une estimation des coûts de fonctionnement de l'exercice en cours et compte tenu d'un rajustement pour tout écart entre les coûts évalués et les coûts réels au cours de l'exercice précédent. Le processus de cotisation se déroule avant le 31 décembre de chaque année, conformément au paragraphe 18(1) de la Loi. Par conséquent, au 31 mars de chaque année, des montants peuvent avoir été perçus avant l'engagement de coûts ou, dans le cas contraire, des fonds peuvent être dus à l'Agence pour financer ses coûts de fonctionnement.

Le commissaire de l'ACFC peut dresser des procès-verbaux de violation et imposer des sanctions administratives pécuniaires lorsqu'il est d'avis qu'il y a eu violation des dispositions visant les consommateurs ou non-respect d'une entente de conformité conclue en vertu d'une loi figurant à l'annexe 1 de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. La sanction maximale est de 50 000 $ pour un particulier et de 500 000 $ pour une institution. Les sanctions imposées par l'ACFC ne constituent pas des produits disponibles et doivent être versées au Trésor. Les fonds ne sont pas mis à la disposition de l'ACFC et, par conséquent, les sanctions n'ont aucun effet de réduction sur le montant que l'ACFC impose au secteur pour financer ses coûts de fonctionnement.

6. Principaux jugements, estimations et hypothèses comptables

La préparation des états financiers de l'ACFC exige que la direction fasse des jugements, des estimations et des hypothèses ayant une incidence sur les montants des produits, des charges, de l'actif et du passif, ainsi que la déclaration des passifs éventuels, à la date de clôture. Toutefois, la nature incertaine de ces hypothèses et estimations pourrait se traduire par des résultats requérant un rajustement important de la valeur comptable des actifs ou des passifs; en pareil cas, l'incidence sera constatée dans les états financiers se rapportant à un exercice ultérieur.

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 mars 2013

(en dollars canadiens)

Jugements

Lors de l'application de ses méthodes comptables, la direction a exercé les jugements suivants, qui ont l'incidence la plus forte sur les montants comptabilisés dans les états financiers.

Engagements en vertu de contrats de location-exploitation — ACFC à titre de locataire

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada a conclu des baux commerciaux pour la location des locaux à bureaux de l'ACFC et recouvre ces coûts auprès de l'ACFC. Celle-ci loue également certains équipements de bureau. L'ACFC a déterminé, à la suite de l'évaluation des modalités des contrats de location, que la quasi-totalité des risques et avantages inhérents à la propriété ne lui a pas été transférée; par conséquent, elle comptabilise ces contrats comme des contrats de location-exploitation.

Sanctions administratives pécuniaires — ACFC à titre de mandant

L'ACFC a établi sa fonction de mandant dans le cadre de l'arrangement, et elle a comptabilisé le produit en chiffres bruts.

Estimations et hypothèses

Les principales hypothèses concernant l'avenir et les autres principales sources d'incertitude concernant les estimations à la date de clôture, qui présentent un risque élevé d'occasionner un rajustement important des valeurs comptables des actifs et des passifs au cours de l'exercice suivant, sont analysées ci-dessous.

Durée de vie utile estimative des actifs

La durée de vie utile estimative des immobilisations corporelles et des actifs incorporels se fonde sur les intentions de la direction en ce qui a trait au bien, l'expérience historique relative au bien, les plans internes de gestion des biens et d'autres facteurs déterminés par la direction. La durée de vie utile est évaluée chaque année et toute modification est prise en compte de façon prospective.

Indemnités de départ

Le coût du régime d'indemnités de départ à prestations déterminées ainsi que la valeur actuelle de l'obligation au titre de ce régime sont déterminés au moyen d'une évaluation actuarielle. L'évaluation actuarielle consiste à formuler des hypothèses actualisée au sujet des taux d'actualisation, des augmentations salariales futures et des taux de départ. Toutes les hypothèses sont examinées chaque année au 31 mars. Lorsqu'elle détermine le taux d'actualisation approprié, la direction prend en considération les taux d'intérêt des obligations de sociétés au Canada cotées AAA ou AA dont les échéances correspondent aux flux de trésorerie estimatifs des indemnités de départ. Les taux de départ se fondent sur l'expérience de la fonction publique du Canada et tiennent compte des taux de mortalité, d'invalidité, de cessation d'emploi et de retraite. Les augmentations salariales futures se fondent sur les futurs taux d'inflation prévus au Canada.

De plus amples détails concernant les hypothèses sont fournis à note 11(a).

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 mars 2013

(en dollars canadiens)

Congés de maladie

Le coût des congés de maladie ainsi que la valeur actuelle de l'obligation à ce titre sont déterminés au moyen d'une évaluation actuarielle. L'évaluation actuarielle consiste à formuler des hypothèses au sujet actualisée des taux d'actualisation, des augmentations salariales futures, des taux d'usage et des taux de départ. Toutes les hypothèses sont examinées chaque année au 31 mars. Lorsqu'elle détermine le taux d'actualisation approprié, la direction prend en considération les taux d'intérêt des obligations de sociétés au Canada cotées AAA ou AA dont les échéances correspondent à l'utilisation estimative des congés de maladie. Les taux de départ se fondent sur l'expérience de la fonction publique du Canada et tiennent compte des taux de mortalité, d'invalidité, de cessation d'emploi et de retraite. Les augmentations salariales futures se fondent sur les futurs taux d'inflation prévus au Canada.

Aucune autre hypothèse ou estimation comptable n'a été établie comme présentant un risque élevé d'occasionner un rajustement important des valeurs comptables des actifs et des passifs au cours de l'exercice suivant.

7. Comptes à recevoir et autres créances

La ventilation de tous les montants dus à l'ACFC, par type, se présente comme suit :

	Entités financières sous réglementation fédérale	Autres	Total au 31 mars 2013
Comptes à recevoir	175 857 $	– $	175 857 $
Provisions pour créances douteuses	(9 000)	–	(9 000)
Comptes à recevoir, montant net	**166 857**	**–**	**166 857**
Autres			
Montants à recevoir des apparentés	–	9 575	9 575
Autres créances	225 000	60 317	285 317
Autres, total	**225 000**	**69 892**	**294 892**
Cotisations accumulées	**–**	**–**	**–**
Total	**391 857 $**	**69 892 $**	**461 749 $**
% de l'exposition totale	**84,9 %**	**15,1 %**	**100,0 %**

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 mars 2013

(en dollars canadiens)

	Entités financières sous réglementation fédérale	Autres	Total au 31 mars 2012
Comptes à recevoir	214 623 $	– $	214 623 $
Provisions pour créances douteuses	(8 000)	–	(8 000)
Comptes à recevoir, montant net	**206 623**	**–**	**206 623**
Autres			
Montants à recevoir des apparentés	–	7 440	7 440
Autres créances	62 500	27 604	90 104
Autres, total	**62 500**	**35 044**	**97 544**
Cotisations accumulées	**–**	**–**	**–**
Total	**269 123 $**	**35 044 $**	**304 167 $**
% de l'exposition totale	**88,5 %**	**11,5 %**	**100,0 %**

L'ACFC comptabilise une provision pour créances douteuses qui tient compte du classement chronologique des créances en souffrance et de la probabilité de recouvrement. L'Agence constitue également des provisions pour les créances dont le recouvrement est douteux d'après les renseignements recueillis au cours de l'activité de perception. Une provision est contrepassée lorsque la créance est perçue ou le montant est radié. Les pertes de valeur sur comptes à recevoir constatées pendant la période terminée le 31 mars 2013 étaient de 1 000 $ (2 000 $ au 31 mars 2012). Les montants recouvrés pendant la même période étaient nuls (nuls au 31 mars 2012).

La valeur d'une créance est considérée comme réduite et la créance est radiée lorsque l'ACFC a la certitude qu'elle ne peut pas être perçue et que toutes les exigences du *Règlement sur la radiation des créances* (1994) ont été satisfaites. Au cours de l'exercice, aucun intérêt n'a été gagné sur les actifs dont la valeur a été réduite, et aucun des montants en souffrance n'a été renégocié. Les créances qui ne sont pas en souffrance et qui n'ont pas été provisionnées, ou dont la valeur n'est pas réduite, sont considérées comme pleinement recouvrables.

Au 31 mars 2013, le classement chronologique des créances non apparentées était le suivant (la note 8 présente les modalités régissant les créances d'apparentés) :

Jours en souffrance	Court terme	De 31 à 60	De 61 à 90	De 91 à 120	>120	Total
31 mars 2013	1 000 $	116 224 $	–	50 648 $	7 985 $	175 857 $
31 mars 2012	48 966 $	–	158 672 $	–	6 985 $	214 623 $

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 mars 2013

(en dollars canadiens)

Toutes les cotisations à recevoir et cotisations accumulées sont recouvrables des entités financières fédérales (soit les banques, les sociétés de fiducie et de prêt, les sociétés d'assurance-vie, les sociétés d'assurances multirisques, les associations de détail et les exploitants de réseaux de cartes de paiement). L'ACFC réglemente plus de 375 d'entre elles et n'a aucune créance importante sur une d'elles en particulier.

La note 16 c) contient des renseignements détaillés sur le risque de crédit applicable à l'ACFC.

8. Opérations entre apparentés

a) Société mère ultime

Le gouvernement du Canada constitue la société mère ultime de l'ACFC et, à ce titre, il exerce un contrôle sur cette dernière.

b) Rémunération des principaux membres de la direction

Les principaux membres de la direction de l'ACFC incluent les titulaires des postes suivants : le commissaire, le commissaire adjoint et les directeurs. La rémunération totale payée aux principaux membres de la direction pour l'exercice terminé le 31 mars est présentée dans le tableau ci-dessous.

	2013	2012
Avantages du personnel à court terme	1 499 590 $	1 328 383 $
Avantages postérieurs à l'emploi	352 050	458 937
Autres avantages à long terme	21 107	20 115
Total	**1 872 747 $**	**1 807 435 $**
Nombre moyen d'employés	**8**	**8**

c) Entités apparentées au gouvernement

L'ACFC est liée, sur le plan de la propriété commune, à tous les ministères, organismes et sociétés d'État de l'administration fédérale. L'ACFC effectue des opérations avec ces entités dans le cours normal de ses activités et selon des modalités courantes.

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 mars 2013

(en dollars canadiens)

Au cours de l'année ayant pris fin le 31 mars 2013, l'ACFC a acheté des produits et des services d'une valeur totalisant 3 769 384 $ (3 577 820 $ en 2012) et comptabilisé des produits de 103 498 $ (259 994 $ en 2012) liés aux opérations effectuées avec d'autres ministères. Prises individuellement, ces opérations étaient dans le cours normal des activités. Bien que la plupart des opérations ne soient pas importantes prises individuellement, l'ACFC a effectué les opérations suivantes, considérées comme importantes prises individuellement :

Entité	Nature	Charges en 2013	Créditeurs en 2013	Charges en 2012	Créditeurs en 2012
Secrétariat du Conseil du Trésor	Cotisations de retraite et autres avantages du personnel	1 542 558 $	91 339 $	1 452 419 $	75 808 $
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	Locaux, services de traduction et autres services	869 273	2 976	1 266 817	19 958
Bureau du surintendant des institutions financières	Services financiers, des ressources humaines et de vérification interne	382 397	37 407	435 490	1 069
Ministère de la Justice	Services juridiques	215 063	19 111	124 453	1 614
Commission canadienne des droits de la personne	Services des ressources humaines	171 132	–	–	–
Services partagés Canada	Services de communication et autres	165 424	54 226	–	–
Société d'assurances-dépôt du Canada	Services professionnels	–	–	101 124	–

Au 31 mars 2013, les montants des comptes à recevoir et des comptes à payer et autres créditeurs de tous les apparentés totalisent 9 575 $ (7 440 $ au 31 mars 2012) et 428 781 $ (130 501 $ au 31 mars 2012), respectivement.

Depuis 2007-2008, l'ACFC a droit à des crédits parlementaires, conformément à l'autorisation donnée au paragraphe 13(3) de la Loi. Ce financement vise à soutenir les efforts déployés pour améliorer la littératie financière au Canada. Pendant l'exercice terminé le 31 mars 2013, l'ACFC a reçu des crédits totalisant 2 000 000 $ (1 647 240 $ en 2012).

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 mars 2013

(en dollars canadiens)

9. Immobilisations corporelles

Coût	Améliorations locatives	Mobilier et agencements	Matériel de bureau	Matériel informatique	Logiciels informatiques	Total
Solde au 31 mars 2011	**655 864 $**	**615 220 $**	**46 958 $**	**301 943 $**	**20 244 $**	**1 640 229 $**
Ajouts	260 475	201 136	11 573	85 433	–	558 617
Cessions/transferts d'actifs	–	–	–	(109 076)	–	(109 076)
Solde au 31 mars 2012	**916 339 $**	**816 356 $**	**58 531 $**	**278 300 $**	**20 244 $**	**2 089 770 $**
Ajouts	–	–	–	18 679	–	18 679
Solde au 31 mars 2013	**916 339 $**	**816 356 $**	**58 531 $**	**296 979 $**	**20 244 $**	**2 108 449 $**
Amortissement cumulé et pertes de valeur						
Solde au 31 mars 2011	**543 544 $**	**539 696 $**	**37 084 $**	**148 236 $**	**11 135 $**	**1 279 695 $**
Cessions/transferts d'actifs	–	–	–	(109 076)	–	(109 076)
Amortissement	95 181	47 713	6 843	84 585	4 049	238 371
Solde au 31 mars 2012	**638 725 $**	**587 409 $**	**43 927 $**	**123 745 $**	**15 184 $**	**1 408 990 $**
Amortissement	117 303	47 691	7 549	83 247	4 048	259 838
Solde au 31 mars 2013	**756 028 $**	**635 100 $**	**51 476 $**	**206 992 $**	**19 232 $**	**1 668 828 $**
Valeur comptable nette						**Total**
Solde au 31 mars 2012	277 614 $	228 947 $	14 604 $	154 555 $	5 060 $	680 780 $
Solde au 31 mars 2013	**160 311 $**	**181 256 $**	**7 055 $**	**89 987 $**	**1 012 $**	**439 621 $**

Aucun des actifs détenus n'est assujetti à une restriction de titre et aucun n'a été affecté comme garantie d'obligations. Au 31 mars 2013, l'ACFC comptait 1 075 134 $ d'immobilisations au prix coûtant, pleinement amorties et toujours en usage. Ces actifs se rapprochent du terme de leur durée de vie utile et leur juste valeur est négligeable.

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 mars 2013

(en dollars canadiens)

10. Actifs incorporels

	Logiciels	Logiciels en développement	Total
Coût			
Solde au 31 mars 2011	**99 101 $**	**–**	**99 101 $**
Ajouts	26 998	–	26 998
Solde au 31 mars 2012	**126 099 $**	**–**	**126 099 $**
Ajouts	4 400	121 312	125 712
Transfert pour mise en usage	14 310	(14 310)	–
Solde au 31 mars 2013	**144 809 $**	**107 002 $**	**251 811 $**
Amortissement cumulé			
Solde au 31 mars 2011	**41 870 $**	**–**	**41 870 $**
Amortissement	18 999	–	18 999
Solde au 31 mars 2012	**60 869 $**	**–**	**60 869 $**
Amortissement	22 588	–	22 588
Solde au 31 mars 2013	**83 457 $**	**–**	**83 457 $**
Valeur comptable nette			
Solde au 31 mars 2012	65 230 $	– $	65 230 $
Solde au 31 mars 2013	**61 352 $**	**107 002 $**	**168 354 $**

Au 31 mars 2013, l'ACFC comptait 11 100 $ d'actifs incorporels au prix coûtant, pleinement amortis et toujours en usage. Ces actifs se rapprochent du terme de leur durée de vie utile et leur juste valeur est négligeable.

11. Avantages du personnel

a) Avantages postérieurs à l'emploi

i. Prestations de retraite

La quasi-totalité des employés de l'ACFC participent au Régime de pension de retraite de la fonction publique, un régime de pension à prestations déterminées contributives créé en vertu d'une loi et parrainé par le gouvernement du Canada. Les employés et l'ACFC doivent cotiser au Régime. Le président du Conseil du Trésor du Canada établit les cotisations de l'employeur, lesquelles représentent un multiple des cotisations des employés.

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 mars 2013

(en dollars canadiens)

Le taux de cotisation général en vigueur au 31 mars 2013 était de 12,062 % (12,345 % en 2012). Des cotisations totales de 721 201 $ (690 462 $ en 2012), ont été constatées en charges pour la période en cours.

Le gouvernement du Canada est tenu par la loi de verser les prestations associées au Régime. Les prestations de retraite s'accumulent sur une période maximale de 35 ans, au taux de 2 % par année de service ouvrant droit à pension multiplié par la moyenne des cinq meilleures années de rémunération consécutives. Les prestations sont intégrées aux prestations du Régime de pensions du Canada et du Régime de rentes du Québec et sont indexées à l'inflation.

ii. Indemnités de départ

Le tableau ci-dessous présente l'information relative au régime d'indemnités de départ de l'ACFC.

	31 mars 2013	31 mars 2012
Obligation au titre des indemnités constituées, au début de l'exercice	**430 540 $**	**465 875 $**
Coût des services rendus au cours de l'exercice	59 293	65 911
Intérêts débiteurs	17 733	18 801
Indemnités versées	(64 908)	(229 180)
Perte sur compression	46 407	67 906
Perte actuarielle	81 720	41 227
Obligation au titre des indemnités constituées, à la fin de l'exercice [1]	**570 785 $**	**430 540 $**
Portion à court terme de l'obligation au titre des indemnités constituées, à la fin de l'exercice	416 737 $	18 271 $
Portion à long terme de l'obligation au titre des indemnités constituées, à la fin de l'exercice	154 048	412 269
Obligation au titre des indemnités constituées, à la fin de l'exercice[1]	**570 785 $**	**430 540 $**
Charge nette du régime d'indemnités		
Coût des services rendus au cours de l'exercice	59 293	65 911
Intérêts débiteurs	17 733	18 801
Perte sur compression	46 407	67 906
Perte actuarielle	81 720	41 227
Charge du régime d'indemnités	**205 153 $**	**193 845 $**

[1] Le coût correspondant aux changements annuels apportés au passif au titre des indemnités constituées est recouvré au moyen de diverses sources de revenu qui font l'objet de la note 5(i). Les montants perçus en sus des indemnités payées sont présentés dans l'État de la situation financière, au titre des liquidités disponibles.

Chaque année, au 31 mars, l'ACFC obtient une évaluation actuarielle de son obligation au titre des indemnités constituées. Le montant cumulatif des gains/pertes actuariels constaté au titre des produits depuis le 1er avril 2010, soit la date du passage de l'ACFC aux normes IFRS, est de 67 261 $ (14 459 $ en 2012).

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 mars 2013

(en dollars canadiens)

L'hypothèse actuarielle importante retenue pour établir l'obligation de l'ACFC au titre des indemnités constituées est un taux d'actualisation de 4,01 % (4,11 % en 2012). Aux fins de l'évaluation du coût des services rendus au cours de l'exercice et de l'obligation au titre des indemnités constituées au 31 mars 2013, la meilleure estimation de la direction à l'égard de l'augmentation générale des salaires est une augmentation économique annuelle de 2,0 % pour les années du régime 2014 et 2015 (en 2012, 1,5 % pour l'année du régime 2013 et 2,0 % pour 2014). Par la suite, la direction prévoit une augmentation économique annuelle de 2,0 % (1,5 % en 2012). La durée moyenne résiduelle d'activité des salariés actifs couverts par le régime d'indemnités est de 16 ans (14 ans en 2012).

L'ACFC a adopté les exigences d'information qui suivent prospectivement, à compter de la date de son passage aux normes IFRS.

Pour la période en cours et les trois périodes précédentes, les montants sont les suivants :

Avantages du personnel – Indemnités de départ	Obligation au titre des prestations constituées	Pertes actuarielles/gains actuariels constatés au cours de la période
31 mars 2013	570 785 $	81 270 $
31 mars 2012	430 540	41 227
31 mars 2011	465 875	(55 686)
1er avril 2010	438 540	–

Compression

Au cours de l'année 2013, l'ACFC a modifié son régime d'indemnités de départ. À compter du 22 mai 2013, tous les employés n'occupant pas un poste de direction ont cessé d'accumuler des prestations en vertu du régime d'indemnités de départ. Les employés disposaient de trois options relativement aux prestations accumulées en vertu du régime. Ils pouvaient choisir d'encaisser immédiatement les prestations acquises à ce jour sous la forme d'un paiement comptant, continuer d'en différer le paiement jusqu'à la retraite ou jusqu'au départ volontaire, ou choisir une combinaison des deux options. La perte sur compression de 46 407 $ pour l'année courante représente le coût additionnel que doit assumer l'ACFC à la suite de la compression du régime. La perte sur compression représente la différence entre la valeur actuelle de l'obligation, si tous les employés différaient le paiement jusqu'à la retraite, et la valeur actualisée du règlement total attendu au comptant. La fraction actualisée courante de l'obligation au titre des prestations constituées comprend le versement escompté aux employés qui opteront pour un encaissement immédiat.

En date du 30 septembre 2011, l'ACFC a modifié son régime d'indemnités de départ pour les employés occupant un poste de direction. Tous les employés occupant un poste de direction ont cessé d'accumuler des prestations en vertu du régime d'indemnités de départ. Les employés appartenant à ce groupe disposaient des mêmes trois options relativement aux prestations accumulées en vertu du régime.

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 mars 2013

(en dollars canadiens)

Analyse de sensibilité

Le taux d'actualisation utilisé pour établir la valeur actuelle de l'obligation au titre des indemnités de départ a une incidence importance sur l'obligation à la fin de l'exercice, ainsi que sur le coût actualisée des services rendus au cours de l'exercice et les intérêts débiteurs. Un changement de 1,0 % du taux d'actualisation en 2013 aurait eu les effets présentés ci-dessous.

Changement du taux d'actualisation de 1,0 %	Augmentation	Baisse
Obligation au titre des indemnités constituées	(19 706) $	23 970 $

Ces données relatives à la sensibilité sont hypothétiques et doivent être utilisées avec prudence. La relation entre un changement d'hypothèse et le changement de la valeur peut ne pas être linéaire. Les variations d'un facteur peuvent entraîner des variations d'un autre facteur, ce qui peut amplifier ou contrebalancer la sensibilité.

b) Autres avantages à long terme

i. Congés de maladie

Le tableau ci-dessous présente l'information relative au régime des congés de maladie de l'ACFC.

	31 mars 2013	31 mars 2012
Obligation au titre des prestations constituées, au début de l'exercice	**235 950 $**	**93 333 $**
Coût des services rendus au cours de l'exercice	39 892	16 396
Intérêts débiteurs	10 305	3 249
Prestations versées	(16 507)	(71 240)
Perte actuarielle	56 109	194 212
Obligation au titre des prestations constituées, à la fin de l'exercice[1]	**325 749 $**	**235 950 $**
Charge nette du régime de prestations		
Coût des services rendus au cours de l'exercice	39 892	16 396
Intérêts débiteurs	10 305	3 249
Perte actuarielle	56 109	194 212
Charge du régime de prestations	**106 306 $**	**213 857 $**

[1] Le coût correspondant aux changements annuels apportés au passif au titre des prestations constituées est recouvré au moyen de diverses sources de revenu qui font l'objet de la note 5(i). Les montants perçus en sus des prestations versées sont présentés dans l'État de la situation financière, au titre des liquidités disponibles.

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 mars 2013

(en dollars canadiens)

Au 31 mars de chaque année, l'ACFC obtient une évaluation actuarielle de son obligation au titre des prestations constituées. Les hypothèses actuarielles sont examinées à la date de chaque évaluation. Les pertes actuarielles cumulatives constatées au titre des produits depuis le 1er avril 2010, date à laquelle l'ACFC a adopté les normes IFRS, s'élèvent à 261 575 $ (205 466 $ en 2012).

L'hypothèse actuarielle importante retenue pour établir l'obligation de l'ACFC au titre des prestations constituées est un taux d'actualisation de 3,96 % (4,13 % en 2012). Aux fins de l'évaluation du coût des services rendus au cours de l'exercice et de l'obligation au titre des prestations constituées au 31 mars 2013, la meilleure estimation de la direction à l'égard de l'augmentation générale des salaires est une augmentation économique annuelle de 2,0 % pour les années du régime 2014 et 2015 (en 2012, 1,5 % pour 2013 et 2,0 % pour 2014). Par la suite, la direction prévoit une augmentation économique annuelle de 2,0 % (1,5 % en 2012). La durée moyenne résiduelle d'activité des salariés actifs couverts par le régime de prestations est de 16 ans (14 ans en 2012).

L'ACFC a adopté les exigences d'information qui suivent prospectivement, à compter de la date de son passage aux normes IFRS.

Pour la période en cours et les trois périodes précédentes, les montants sont les suivants :

Avantages du personnel – Congés de maladie	Obligation au titre des prestations constituées	Pertes actuarielles constatées au cours de la période
31 mars 2013	325 749 $	56 109 $
31 mars 2012	235 950	194 212
31 mars 2011	93 333	11 254
1er avril 2010	70 211	–

Analyse de sensibilité

Le taux d'actualisation et le taux d'utilisation des congés de maladie qui sont utilisés pour établir la valeur actuelle de l'obligation au titre des congés de maladie ont une incidence importance sur l'obligation à la fin de l'exercice, ainsi que sur le coût des services rendus actualisée au cours de l'exercice et les intérêts débiteurs. Un changement de 1,0 % du taux d'actualisation ou du taux d'utilisation des congés de maladie aurait eu les effets suivants pour 2013.

Changement du taux d'actualisation de 1,0 %	Augmentation	Baisse
Obligation au titre des prestations constituées	(35 014) $	42 402 $

Changement du taux d'utilisation de 1,0 %	Augmentation	Baisse
Obligation au titre des prestations constituées	13 573 $	(13 573) $

Ces données relatives à la sensibilité sont hypothétiques et doivent être utilisées avec prudence. La relation entre un changement d'hypothèse et le changement de la valeur peut ne pas être linéaire. Les variations d'un facteur peuvent entraîner des variations d'un autre facteur, ce qui peut amplifier ou contrebalancer la sensibilité.

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 mars 2013

(en dollars canadiens)

12. Sanctions administratives pécuniaires

Les sanctions administratives pécuniaires imposées par l'ACFC sont versées au Trésor. Les fonds ne sont pas mis à la disposition de l'ACFC et, en conséquence, les sanctions n'ont aucun effet de réduction sur le montant que l'ACFC impose au secteur pour financer ses coûts de fonctionnement

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2013, l'ACFC a perçu 280 000 $ (212 500 $ en 2012) au titre des sanctions administratives pécuniaires. Le solde au 31 mars 2013 comprend 5 000 $ de frais et de coûts remboursés par une entité financière qui avait contesté une sanction administrative pécuniaire. Son appel a été rejeté.

13. Contrats de location-exploitation

Les paiements de location minimums aux termes de contrats de location-exploitation constatés en charges au cours de la période ont totalisé 1 371 374 $ (1 326 817 $ en 2012).

L'ACFC a conclu des contrats de location-exploitation pour des locaux à bureaux et du matériel de bureau ainsi que des marchés de services. Les contrats de location ont une durée moyenne de deux à cinq ans et ils ne prévoient aucune option de renouvellement. L'ACFC n'est assujettie à aucune restriction relativement à la conclusion de tels contrats. Les paiements globaux pour les années à venir représentent au moins les montants suivants, tels qu'établis lors de l'exercice actuel et de l'exercice précédent :

	2013	2012
A l'interieur d'un an	1 406 708 $	1 194 551 $
Plus d'un an, mais pas plus de cinq ans	2 527 342	1 842 112
Plus de cinq ans	–	–
Total	**3 934 050 $**	**3 036 663 $**

14. Dépenses relatives aux ressources humaines

	31 mars 2013	31 mars 2012
Traitements et salaires	6 231 277 $	5 422 582 $
Autres avantages	1 029 513	1 120 605
Avantages postérieurs à l'emploi autres que les indemnités de départ	727 261	695 264
Indemnités de départ	205 153	193 845
Autres coûts liés au personnel	46 525	140 550
Total des dépenses relatives aux ressources humaines	**8 239 729 $**	**7 572 846 $**

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 mars 2013

(en dollars canadiens)

15. Juste valeur

Les valeurs comptables des instruments financiers de l'ACFC se rapprochent de leur juste valeur, en raison de leur nature à court terme.

16. Gestion du risque financier

Les passifs financiers de l'ACFC englobent les comptes à payer et autres créditeurs et les cotisations constatées d'avance. Ces passifs ont pour principale raison d'être le financement à court terme des activités de l'Agence. Les actifs financiers comprennent les liquidités disponibles, les comptes à recevoir et les autres créances.

L'ACFC est exposée aux risques liés au marché, au crédit et à la liquidité en rapport avec ses instruments financiers.

a) Risque lié au marché

Le risque lié au marché est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent sous l'effet des variations des prix du marché. Le risque lié au marché inclut trois types de risques : le risque lié aux taux d'intérêt, le risque lié au change et les autres risques liés aux prix, par exemple le risque sur capitaux propres. L'ACFC s'expose au risque lié au change sur les montants à payer qui doivent être réglés dans une monnaie autre que le dollar canadien, de même qu'au risque lié aux taux d'intérêt dont il est question ci-dessous. L'ACFC n'est pas exposée aux autres risques liés aux prix.

Le risque lié au change est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent sous l'effet des variations des monnaies étrangères. L'exposition de l'ACFC au risque de variations des taux de change est principalement liée à ses activités d'exploitation (lorsque les charges sont libellées dans une monnaie autre que le dollar canadien).

L'ACFC gère son exposition au risque lié au change en établissant ses contrats en dollars canadiens chaque fois que la situation s'y prête. La majorité des opérations de l'Agence se font en dollars canadiens. Pour cette raison, son exposition au risque lié au change est négligeable.

La situation n'a aucune incidence sur les produits, car la facturation est effectuée exclusivement en dollars canadiens.

b) Risque lié au taux d'intérêt

Le risque lié aux taux d'intérêt est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent sous l'effet des variations des taux d'intérêt du marché. L'exposition de l'ACFC au risque lié aux taux d'intérêt du marché est principalement liée aux emprunts contractés, auxquels s'applique un taux d'intérêt variable fixé par le ministère des Finances. L'Agence s'efforce de réduire les emprunts nécessaires en prévoyant ses besoins de trésorerie de façon efficace, en se fondant sur les cotisations des entités financières. Elle n'est pas autorisée à conclure d'ententes afin de réduire son exposition au risque lié aux taux d'intérêt.

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 mars 2013

(en dollars canadiens)

Le tableau qui suit illustre la sensibilité des charges d'exploitation de l'ACFC à une fluctuation de 1 % des taux d'intérêt du marché alors que toutes les autres variables demeurent constantes.

	Fluctuation du taux d'intérêt	Incidence sur les charges
31 mars 2013	+1 %	33 178 $
	-1 %	(33 178)
31 mars 2012	+1 %	46 247 $
	-1 %	(46 247)

c) Risque lié au crédit

Le risque lié au crédit est le risque que la contrepartie manque à ses obligations aux termes d'un instrument financier, ce qui provoquerait une perte financière pour l'ACFC. L'exposition maximale de l'ACFC au risque lié au crédit était de 461 749 $ au 31 mars 2013 (304 167 $ en 2012), ce qui correspond à la valeur comptable des comptes à recevoir et des autres créances.

Toutes les entités financières fédérales sont tenues de s'inscrire auprès de l'ACFC et d'acquitter les cotisations qu'elle établit. Toute perte subie par l'ACFC du fait qu'une contrepartie ne satisfait pas à ses obligations est comptabilisée dans l'exercice au cours duquel elle a lieu et est perçue l'exercice suivant par voie de cotisations comme le prévoit la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. Des organismes gouvernementaux sont les débiteurs de toutes les autres créances, ce qui occasionne un risque de perte minime. L'ACFC ne détient aucun bien en nantissement.

d) Risque lié à la liquidité

Le risque lié à la liquidité est le risque que l'ACFC éprouve des difficultés à honorer des engagements liés à ses passifs financiers courants et futurs. L'Agence vise à tenir suffisamment de liquidités disponibles par la perception des cotisations et des droits pour pouvoir satisfaire à ses exigences opérationnelles. Elle gère le risque lié à la liquidité dans le cadre d'un processus annuel détaillé de planification et de facturation, conçu pour lui assurer suffisamment de liquidités entre deux périodes de facturation. L'ACFC s'efforce d'estimer avec précision ses coûts d'exploitation pour l'exercice afin d'estimer avec exactitude les cotisations et les droits à percevoir des entités financières sous réglementation fédérale.

L'ACFC a pour politique de régler ses passifs comme il suit (en ordre de priorité décroissant) :

- liquidités disponibles;
- emprunts du Trésor.

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 mars 2013

(en dollars canadiens)

Le tableau ci-dessous résume le profil d'échéance des passifs financiers de l'ACFC au 31 mars 2013 et au 31 mars 2012, sur la base de ses paiements contractuels non actualisés. Quand la contrepartie a le choix du moment auquel le montant est payé, le passif est affecté à la période la plus rapprochée au cours de laquelle l'ACFC peut être tenue de payer.

	À vue	Moins de 3 mois	De 3 à 12 mois	De 1 à 5 ans	Plus de 5 ans	31 mars 2013 Total
Comptes à payer et autres créditeurs	306 953 $	1 365 757 $	302 800 $	– $	– $	1 975 510 $
Cotisations constatées d'avance	–	–	377 039	–	–	377 039
Total	**306 953 $**	**1 365 757 $**	**679 839 $**	**– $**	**– $**	**2 352 549 $**

	À vue	Moins de 3 mois	De 3 à 12 mois	De 1 à 5 ans	Plus de 5 ans	31 mars 2012 Total
Comptes à payer et autres créditeurs	311 933 $	679 857 $	304 290 $	– $	– $	1 296 080 $
Cotisations constatées d'avance	–	–	597 346	–	–	597 346
Total	**311 933 $**	**679 857 $**	**901 636 $**	**– $**	**– $**	**1 893 426 $**

Les soldes dus dans 12 mois équivalent à leurs valeurs comptables, car l'incidence de l'actualisation est négligeable.

Au plus tard le 31 décembre de chaque exercice, le commissaire doit calculer les charges totales engagées par l'Agence au cours de l'exercice précédent aux fins de l'administration ou de l'application de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* et des dispositions visant les consommateurs. Ensuite, le commissaire établit la part des charges, fixée par règlement ou selon la méthode d'évaluation financière des exploitants des réseaux de cartes de paiement, que chaque entité financière fédérale doit acquitter sous forme de cotisations. Il peut également établir des cotisations provisoires. Pour pouvoir couvrir ses charges avant que les cotisations des entités ne soient établies, l'Agence doit, avant le 31 mars de chaque exercice, demander l'autorisation ministérielle de contracter des emprunts auprès du Trésor en prévision de l'exercice suivant, à concurrence d'une limite préétablie. Le pouvoir de contracter des emprunts auprès du Trésor est accordé en vertu de l'article 13 de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. Le montant maximum approuvé par le ministre pour l'exercice prenant fin le 31 mars 2013 était de 10 000 000 $ (10 000 000 $ en 2012). Tous les emprunts contractés au cours d'un exercice doivent être remboursés en l'espace d'un an. L'Agence paie des intérêts sur ses emprunts, tel qu'il est décrit sous la rubrique « Risque lié aux taux d'intérêt ».

Au 31 mars 2013, l'ACFC n'avait pas utilisé ce mécanisme (ni en 2012).

La note 1 donne des précisions sur les pouvoirs de l'ACFC.

La note 7, « Comptes à recevoir et autres créances », donne des précisions sur la liquidité des actifs financiers de l'ACFC.

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 mars 2013

(en dollars canadiens)

17. Financement public

Depuis 2007-2008, l'ACFC a droit à des crédits parlementaires, conformément à l'autorisation donnée au paragraphe 13(3) de la Loi. Ce financement vise à soutenir les efforts déployés pour améliorer la littératie financière au Canada. Pendant l'exercice terminé le 31 mars 2013, l'ACFC a reçu des crédits totalisant 2 000 000 $ (1 647 240 $ pendant l'exercice terminé en 2012).

18. Actif net négatif

Déficit cumulé : le passage de l'ACFC des principes comptables généralement reconnus du Canada aux normes IFRS, le 1er avril 2010, a contribué à la réalisation d'un déficit cumulé de 46 533 $. Ce déficit a été réduit d'un montant de 32 564 $ suite aux opérations sous les normes IFRS menées durant l'exercice terminé le 31 mars 2011. Le solde n'a pas changé depuis la transition aux normes IFRS.

Gestion du capital : l'ACFC inclut son capital accumulé intitulé « Actif net négatif » dans sa définition de capital. Il est interdit à l'ACFC d'émettre des titres de participation ou de créance pour répondre à ses besoins en capital. L'ACFC fonctionne selon le principe du recouvrement des coûts. Son mode de gestion du capital lui prescrit d'engager des coûts réels se rapprochant des données estimatives communiquées aux intervenants payeurs. Tout déficit ou excédent d'exploitation est pris en compte dans le calcul des cotisations et des droits facturés aux entités réglementées l'exercice suivant. L'Agence a recouvré la totalité des coûts engagés pendant l'exercice visé par le rapport.

L'ACFC n'est assujettie à aucune exigence en matière de capital imposée de l'extérieur.

L'ACFC n'a pas modifié ses objectifs, politiques ou procédés concernant la gestion du capital durant l'exercice terminé le 31 mars 2013.

Annexe à la Déclaration de responsabilité de la direction englobant le contrôle interne exercé sur les rapports financiers (non vérifié)

Exercice 2012-2013

1. Introduction

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) soutient l'efficacité de son système de contrôle interne en évaluant chaque année le rendement de ses contrôles financiers afin de s'assurer de ce qui suit :

- aucun arrangement financier ou contrat n'est conclu avant que les fonds nécessaires soient disponibles;
- les biens et services ne sont payés que lorsqu'ils sont reçus ou après que les modalités des contrats ou autres arrangements aient été satisfaites;
- les paiements ont été dûment autorisés.

L'ACFC s'appuiera sur les résultats des vérifications des contrôles de base effectuées par le Bureau du contrôleur général pour réaliser ses activités de supervision et exécuter son plan d'action en matière de surveillance.

2. Résultats des évaluations effectuées pendant l'exercice 2012-2013

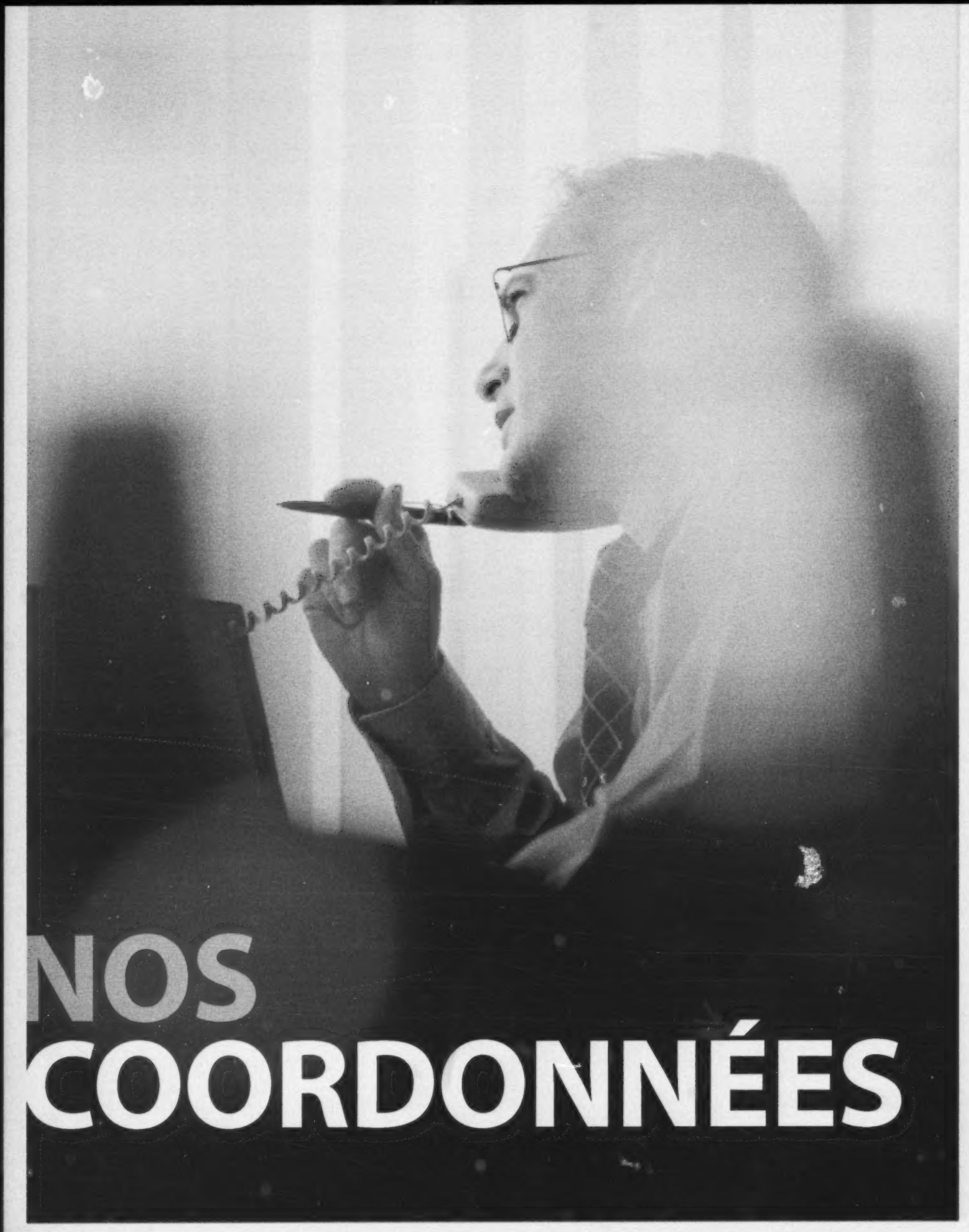
Pendant l'année en cours, l'ACFC a réalisé des essais sur la structure et l'efficacité opérationnelle du processus de clôture des états financiers et d'établissements de rapports connexes.

L'ACFC a conçu un système de contrôles internes adéquat pour relever, calculer, autoriser et communiquer avec exactitude les comptes créditeurs et les engagements afin de clore ses états financiers trimestriels et de fin d'exercice. Les mesures de suivi nécessaires pour remédier à certaines lacunes mineures ont été prises.

3. Plan d'évaluation

Pendant l'exercice 2012-2013, l'ACFC a continué de réaliser des progrès importants dans l'évaluation et l'amélioration de ses principaux contrôles.

Grâce aux progrès réalisés jusqu'à maintenant, l'ACFC est en mesure de terminer l'évaluation complète de son système de contrôles internes sur les rapports financiers (CIRF) en 2013-2014. L'ACFC s'appuiera sur les évaluations des contrôles de base effectuées par le Bureau du contrôleur général pour mettre en œuvre un plan de surveillance continue visant à réévaluer le rendement de ses mécanismes de contrôle en fonction des risques dans tous les secteurs à compter de 2014-2015.



NOS COORDONNÉES

NOS COORDONNÉES

Nous vous invitons à nous faire part de vos questions et de vos commentaires, et nous offrons divers moyens de communiquer avec nous.

Site Web acfc.gc.ca

Téléphone
(Centre de services aux consommateurs)
Sans frais 1-866-461-2232
De la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada 613-996-5454

Téléscripteur
(pour les personnes sourdes ou malentendantes)
Sans frais 1-866-914-6097
De la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada 613-947-7771

Courriel info@fcac.gc.ca

Télécopieur
Sans frais 1-866-814-2224
De la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada 613-941-1436

Twitter @FCACan

YouTube FCACan / ACFCan

Facebook facebook.com/FCACan

Adresse
Agence de la consommation en matière financière du Canada
Édifice Enterprise
427, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Numéro de catalogue : FC1-2013F-PDF
ISBN : 1706-0540

Agence de la consommation en matière financière du Canada
Financial Consumer Agency of Canada

Édifice Enterprise
427, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

1-866-461-3222
acfc.gc.ca